

ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΚΟ ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΟ ΙΔΡΥΜΑ (ΤΕΙ) ΑΘΗΝΑΣ
ΣΧΟΛΗ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΚΑΙ ΟΙΚΟΝΟΜΙΑΣ
ΤΜΗΜΑ ΒΙΒΛΙΟΘΗΚΟΝΟΜΙΑΣ ΚΑΙ ΣΥΣΤΗΜΑΤΩΝ
ΠΛΗΡΟΦΟΡΗΣΗΣ

**Πολιτικές και καλές πρακτικές των
βιβλιοθηκών για την ένταξη των
προσφύγων στην τοπική κοινωνία**

ΠΤΥΧΙΑΚΗ ΕΡΓΑΣΙΑ

Κολίτσα Μαρία

Frida Gjokutaj

Επιβλέπουσα καθηγήτρια

Βασιλακάκη Ευγενία

Αθήνα, Νοέμβριος 2017

ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ

ΠΕΡΙΛΗΨΗ.....	1
ABSTRACT.....	2
1. ΕΙΣΑΓΩΓΗ	3
1.1: Σκοπός και Στόχοι.....	4
1.2. Συνεισφορά	4
1.3: Διάρθρωση κεφαλαίων	5
2. ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΚΗ ΕΠΙΣΚΟΠΗΣΗ	6
2.1. Εισαγωγή.....	6
2.2. Ορισμοί.....	7
2.2.1. Πολιτική Βιβλιοθήκης.....	7
2.2.2. Καλές πρακτικές	8
2.2.3. Λαϊκές Βιβλιοθήκες	8
2.2.4. Κοινωνική ένταξη	9
2.3. Πολιτικές και καλές πρακτικές στο εξωτερικό	10
2.4 Πολιτικές και καλές πρακτικές στην Ελλάδα.....	14
2.5. Συμπεράσματα	17
3. ΜΕΘΟΔΟΛΟΓΙΑ	19
3.1. Εισαγωγή.....	19
3.2. Ερωτηματολόγιο (Questionnaire).....	19
3.3. Χρήση Ερωτηματολογίου στην εν λόγω Πτυχιακή Εργασία	22
3.4: Παρουσίαση Ερωτηματολογίου Πτυχιακής Εργασίας.....	23
3.5: Συλλογή Δεδομένων	27
3.6: Ανάλυση Δεδομένων	27
3.7: Συμπεράσματα Κεφαλαίου.....	28
4: ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ	29
5: ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ	57
Βιβλιογραφία	63

Ευρετήριο γραφημάτων

Γράφημα 1: Φύλο συμμετεχόντων	29
Γράφημα 2: Ηλικία συμμετεχόντων	29
Γράφημα 3: Έτη εργασίας στη βιβλιοθήκη	30
Γράφημα 4: Τμήμα της βιβλιοθήκης στο οποίο απασχολούνται οι συμμετέχοντες;	31
Γράφημα 5: Επίπεδο γνώσεων των βιβλιοθηκονόμων στην Αγγλική γλώσσα	31
Γράφημα 6: Επίπεδο γνώσεων των βιβλιοθηκονόμων στην Αλβανική γλώσσα	32
Γράφημα 7: Επίπεδο γνώσεων των βιβλιοθηκονόμων στην Αραβική γλώσσα	32
Γράφημα 8: Επίπεδο γνώσεων των βιβλιοθηκονόμων στην Βουλγάρικη γλώσσα	33
Γράφημα 9: Επίπεδο γνώσεων των βιβλιοθηκονόμων στην Γερμανική γλώσσα	34
Γράφημα 10: Επίπεδο γνώσεων των βιβλιοθηκονόμων στη Γαλλική γλώσσα	34
Γράφημα 11: Επίπεδο γνώσεων των βιβλιοθηκονόμων στην Ιταλική γλώσσα	35
Γράφημα 12: Επίπεδο γνώσεων των βιβλιοθηκονόμων στη Ρουμάνικη γλώσσα	35
Γράφημα 13: Επίπεδο γνώσεων των βιβλιοθηκονόμων στη γλώσσα Φαρσί	36
Γράφημα 14: Επίπεδο γνώσεων των βιβλιοθηκονόμων σε άλλες γλώσσες	37
Γράφημα 15: Πόσο συχνά χρησιμοποιούν οι πρόσφυγες τη βιβλιοθήκη σας ως χώρο ανάγνωσης	37
Γράφημα 16: Πόσο συχνά δανείζονται βιβλία από τη βιβλιοθήκη σας οι πρόσφυγες	38
Γράφημα 17: Πόσο συχνά χρησιμοποιούν οι πρόσφυγες Η/Υ για ανάγνωση ιστοσελίδων ειδησεογραφικού περιεχομένου στη βιβλιοθήκη σας	38
Γράφημα 18: Πόσο συχνά χρησιμοποιούν οι πρόσφυγες την αυτόματη μετάφραση (google translate) στη βιβλιοθήκη σας;	39
Γράφημα 19: Πόσο συχνά οι πρόσφυγες χρησιμοποιούν τον ηλεκτρονικό κατάλογο OPAC στη βιβλιοθήκη σας	40
Γράφημα 20: Διατίθεται ενημερωμένη ιστοσελίδα για τον τρόπο χρήσης της βιβλιοθήκης σε άλλες γλώσσες πέραν της ελληνικής	40
Γράφημα 21: Σε ποιες γλώσσες πέραν της ελληνικής διαθέτετε ενημερωμένη ιστοσελίδα για τον τρόπο χρήσης της βιβλιοθήκης	41

Γράφημα 22: Ποιοι είναι οι λόγοι που η βιβλιοθήκη σας δεν προσφέρει ενημερωμένη ιστοσελίδα για τον τρόπο χρήσης της βιβλιοθήκης σε άλλες γλώσσες πέραν της ελληνικής.	42
Γράφημα 23: Η Συλλογή σας περιλαμβάνει τεκμήρια σε γλώσσα πέρα της ελληνικής	42
Γράφημα 24: Η συλλογή της βιβλιοθήκης περιλαμβάνει τεκμήρια σε άλλες γλώσσες πέραν τις ελληνικής.....	43
Γράφημα 25: Τι είδους τεκμήρια της συλλογής σας διατίθενται σε άλλες γλώσσες πέρα της ελληνικής.....	43
Γράφημα 26: Θεωρείτε ότι καλύπτονται επαρκώς οι πληροφοριακές ανάγκες των προσφύγων	44
Γράφημα 27: Οι λόγοι για τους οποίους οι συλλογές τεκμηρίων δεν είναι επαρκείς για την κάλυψη των πληροφοριακών αναγκών των προσφύγων.....	44
Γράφημα 28: Διαθέτει η βιβλιοθήκη επαρκή συλλογή λεξικών ή βιβλίων μάθησης της ελληνικής γλώσσας από τους πρόσφυγες.....	45
Γράφημα 29: Λόγοι για τους οποίους δεν διατίθεται επαρκής συλλογή λεξικών ή βιβλίων μάθησης.....	45
Γράφημα 30: Προσφέρονται επαρκή ανανεωμένα σχολικά βοηθήματα για τα παιδιά προσφύγων στη μητρική τους γλώσσα.....	46
Γράφημα 31: Οι λόγοι για τους οποίους δεν προσφέρονται επαρκή ανανεωμένα σχολικά βοηθήματα για τα παιδιά προσφύγων στη μητρική τους γλώσσα.....	46
Γράφημα 32: Εξοπλισμός που διαθέτουν οι βιβλιοθήκες	47
Γράφημα 33: Τρόπος χρήσης Η/Υ ως εξοπλισμός της βιβλιοθήκης.....	48
Γράφημα 34: Ο τρόπος χρήσης των tablets ως εξοπλισμός της βιβλιοθήκης	48
Γράφημα 35: Ο τρόπος χρήσης των καμερών ως εξοπλισμός της βιβλιοθήκης	49
Γράφημα 36: Ο τρόπος χρήσης των μικροφώνων ως εξοπλισμός της βιβλιοθήκης	49
Γράφημα 37: Ο τρόπος χρήσης των fax ως εξοπλισμός της βιβλιοθήκης.....	50
Γράφημα 38: Ο τρόπος χρήσης του scanner ως εξοπλισμός της βιβλιοθήκης.....	50
Γράφημα 39: Ο τρόπος χρήσης του φωτοτυπικού μηχανήματος ως εξοπλισμός της βιβλιοθήκης	51
Γράφημα 40: Ο τρόπος χρήσης των ραδιοφώνων ως εξοπλισμός της βιβλιοθήκης	51

Γράφημα 41: Οι προσαρμογές που πραγματοποιήθηκαν στο χώρο της βιβλιοθήκης για την ευκολότερη πρόσβαση των προσφύγων.....	52
Γράφημα 42: Προσφερόμενες υπηρεσίες της βιβλιοθήκης προς τους πρόσφυγες.....	52
Γράφημα 43: Σεμινάρια/εκπαιδευτικά προγράμματα που προσφέρει η βιβλιοθήκη στους πρόσφυγες.....	53
Γράφημα 44: Οι πρακτικές που ακολουθεί το προσωπικό για την σωστή πληροφόρηση των προσφύγων για τις υπηρεσίες της βιβλιοθήκης.....	54
Γράφημα 45: Οι υπηρεσίες που υιοθετεί η βιβλιοθήκη για την ένταξη των προσφύγων στην τοπική κοινωνία.....	55
Γράφημα 46: Πρακτικές κοινωνικοποίησης των προσφύγων ακολουθούνται από τη βιβλιοθήκη.....	56

ΠΕΡΙΛΗΨΗ

Στα πλαίσια εκπόνησης της παρούσας εργασίας αναζητούνται, μελετώνται και καταγράφονται οι πολιτικές και οι καλές πρακτικές που έχουν αναπτυχθεί κατά καιρούς από διάφορες βιβλιοθήκες στο εξωτερικό αλλά και στον ελλαδικό χώρο αναφορικά με την ένταξη των προσφύγων στην τοπική κοινωνία. Οι βιβλιοθήκες στην προσπάθεια τους να συνδέσουν τους νεοαφιχθέντες πρόσφυγες με την τοπική κοινωνία χρησιμοποιούν παραδοσιακές αλλά και καινοτόμες υπηρεσίες. Η ανάπτυξη ποικίλων υπηρεσιών και πρακτικών που υιοθετήθηκαν στον χώρο των βιβλιοθηκών για την ομαλή ένταξη των προσφύγων στην τοπική κοινωνία θα αποτελέσουν το κύριο θέμα της εργασίας.

Σε πολλές χώρες του εξωτερικού, λόγω της εισροής προσφύγων, παρατηρήθηκε η ανάγκη δημιουργίας υπηρεσιών με στόχο την ενσωμάτωση τους στην εκάστοτε κοινωνία. Όσον αφορά τον ελλαδικό χώρο, οι δράσεις είναι περιορισμένες. Ωστόσο, ο αριθμός των προσφύγων στην χώρα ολοένα και αυξάνεται, λόγω και της γεωπολιτικής της θέσης αλλά και της ένταξης της στις χώρες της Ευρωπαϊκής Ένωσης, ενώ οι υποδομές παραμένουν ίδιες. Παρόλα αυτά υπάρχουν δείγματα υιοθέτησης πρακτικών και πολιτικών που συμβάλλουν στην κοινωνικοποίηση και εκπαίδευση των προσφύγων μέσα από το χώρο της βιβλιοθήκης.

Μέσω της εργασίας αυτής θα πραγματοποιηθεί η ανάδειξη της τωρινής πραγματικότητας και θα γίνει προσπάθεια να δοθεί μια σειρά προτάσεων που θα στοχεύει στην βελτίωση των υπηρεσιών και στην υιοθέτηση μιας γενικότερης ευνοϊκής πολιτικής επί του θέματος. Η συμπλήρωση των ερωτηματολογίων από τους βιβλιοθηκονόμους που εργάζονται σε βιβλιοθήκες της Ελλάδας, πιστεύεται ότι θα συμβάλει στην καταγραφή των πραγματικών αναγκών και ελλείψεων. Με τα επικείμενα συμπεράσματα προσδοκάτε η ενημέρωση του προσωπικού στο σύνολο των εργαζομένων των βιβλιοθηκών της Ελλάδος.

Λέξεις- κλειδιά: βιβλιοθήκες, καλές πρακτικές, πολιτικές, πρόσφυγες, ένταξη

ABSTRACT

In the context of the present study, the policies and good practices developed from time to time by various libraries abroad as well as in Greece regarding the integration of refugees into the local community are being researched, studied and documented. Libraries in their effort to connect newly arrived refugees with the host population are using both traditional and innovative services. The development of a variety of services and practices adopted in the field of libraries for the smooth integration of refugees into the local community will be the main theme of the work.

In many countries abroad, because of the influx of refugees, there was a need to create services aimed at integrating them into society. As far as Greece is concerned, the actions are limited. However, the number of refugees in Greece is rising, due to both its geopolitical position and its integration into the European Union countries, while infrastructure remains the same. However, it is worth noting that there are examples of adopting practices and policies that contribute to the socialization and education of refugees through libraries.

This paper will highlight the current reality of libraries and their offer to refugees and an attempt will be made to provide a series of proposals aimed at improving services and adopting a more favorable policy on the subject. The completion of the questionnaires by librarians of Greek libraries is believed to contribute to the recording of real needs and deficiencies. With the upcoming conclusions is expected that Greek library employees will be informed about all the above.

Word- keys: libraries, good practices, policies, refugees, integration

1. ΕΙΣΑΓΩΓΗ

Τα είδη της μετανάστευσης ποικίλουν, καθώς και η ίδια η μετανάστευση αποτελεί μια δυναμική διαδικασία με συνεχόμενες μεταβολές λόγω των κοινωνικο-πολιτικών συνθηκών. Ωστόσο, η κύρια προσέγγιση ερμηνείας για την μετανάστευση, είναι ότι πρόκειται για μία διαδικασία, στην οποία υποβάλλονται οι άνθρωποι, οικειοθελώς ή μη, με στόχο την εύρεση νέων ευκαιριών και αναβάθμιση των προοπτικών διαβίωσης τους (Νοτοπούλου, 2016).

Για τους πρόσφυγες, τα πράγματα είναι λίγο διαφορετικά. Σύμφωνα με το με το Άρθρο 1§ 2α της Σύμβασης της Γενεύης, όπως τροποποιήθηκε με το Άρθρο 12 του Πρωτοκόλλου της Ν. Υόρκης, πρόσφυγες είναι εκείνοι οι οποίοι λόγω δικαιολογημένου φόβου δίωξης, εξαιτίας της θρησκείας, φυλής, κοινωνικής τάξης, εθνικότητας ή πολιτικών πεποιθήσεων, βρίσκονται σε χώρα της οποίας δεν είναι υπήκοοι, και δεν θέλουν, ή δεν είναι εφικτό γι' αυτούς να επιστρέψουν στη χώρα τους.

Στον ελλαδικό χώρο, το προσφυγικό φαινόμενο ξεκινά ήδη από προηγούμενο αιώνα, με το πρώτο μεγάλο ρεύμα εισροής προσφύγων να σημειώνεται μετά τη Μικρασιατική καταστροφή, το 1922. Την περίοδο εκείνη, εγκαταστάθηκαν στην Ελλάδα 1,4 εκατομμύρια πρόσφυγες, οι οποίοι εκδιώχθηκαν από τις περιοχές του Πόντου και της Καππαδοκίας. Λίγα μόνο χρόνια αργότερα, το 1950, μετά το ξέσπασμα των διωγμών της Κωνσταντινούπολης, εγκαθίστανται στην χώρα περίπου 350.000 πρόσφυγες (Πλουμάκη, 2010).

Μόλις δύο χρόνια πριν, το 2015, η Ελλάδα βρίσκεται ξανά στο επίκεντρο της προσφυγικής κρίσης, προσπαθώντας να διαχειριστεί ένα άνευ προηγουμένου κύμα εισόδου Σύριων προσφύγων λόγω του εμφυλίου. Σύμφωνα με το παράρτημα της υπηρεσίας ασύλου των Ηνωμένων Εθνών (UNHCR) η Ελλάδα υποδέχτηκε περίπου 856.000 πρόσφυγες δια θαλάσσης, εκ των οποίων οι 506.919 βρέθηκαν στη Λέσβο που αποτέλεσε το κυριότερο σημείο υποδοχής (Καραμαγκάλης, 2016).

Λαμβάνοντας υπόψη τα παραπάνω, και γνωρίζοντας ότι η Ελλάδα, λόγω της γεωπολιτικής θέσης, θα αποτελεί πάντα σημείο συνάντησης διαφορετικών πολιτισμών, η μελέτη αυτή κρίνεται απαραίτητη.

1.1: Σκοπός και Στόχοι

Οι βιβλιοθήκες στην προσπάθεια τους να συνδέσουν τους νεο-αφιχθέντες πρόσφυγες με τον πληθυσμό της χώρας που τους φιλοξενεί χρησιμοποιούν παραδοσιακές, αλλά και καινοτόμες υπηρεσίες. Η ανάπτυξη ποικίλων υπηρεσιών και πρακτικών που υιοθετήθηκαν στον χώρο των βιβλιοθηκών για την ομαλή ένταξη των προσφύγων στην τοπική κοινωνία θα αποτελέσουν το κύριο θέμα της εργασίας. Μέσω της εργασίας αυτής θα πραγματοποιηθεί η ανάδειξη της τωρινής πραγματικότητας όσον αφορά στον χώρο των βιβλιοθηκών και την προσφορά τους στους πρόσφυγες και θα γίνει προσπάθεια να δοθεί μια σειρά προτάσεων που θα στοχεύει στην βελτίωση των υπηρεσιών και στην υιοθέτηση μιας γενικότερης ευνοϊκής πολιτικής επί του θέματος. Τα επικείμενα συμπεράσματα προσδοκούμε να ληφθούν υπόψη από το σύνολο της Βιβλιοθήκης, διοίκηση και προσωπικό.

Στόχος της εν λόγω εργασίας είναι:

- η διερεύνηση και καταγραφή των διαφορετικών πολιτικών που υιοθετούνται από διεθνείς και εθνικές βιβλιοθήκες και
- ο τρόπος που μία βιβλιοθήκη συμβάλλει στην ομαλή κοινωνική ένταξη των μειονοτήτων.

Πιο συγκεκριμένα θα διερευνηθεί:

- το εύρος της επιτυχίας των πολιτικών και
- ο τρόπος αντιμετώπισης και υποδοχής από τους πρόσφυγες.

1.2. Συνεισφορά

Μέσω της εργασίας αυτής θα πραγματοποιηθεί η ανάδειξη της τωρινής πραγματικότητας όσον αφορά τον χώρο των βιβλιοθηκών και την προσφορά τους στους πρόσφυγες και θα γίνει προσπάθεια να δοθεί μια σειρά προτάσεων που θα στοχεύει στην βελτίωση των υπηρεσιών και στην υιοθέτηση μιας γενικότερης ευνοϊκής πολιτικής επί του θέματος. Η συμπλήρωση των ερωτηματολογίων από τους βιβλιοθηκονόμους που εργάζονται σε βιβλιοθήκες της χώρας θα αναδείξει τις

πραγματικές ανάγκες και ελλείψεις. Τα επικείμενα συμπεράσματα προσδοκάτε να ληφθούν υπόψη από το σύνολο της Βιβλιοθήκης, διοίκηση και προσωπικό.

1.3: Διάρθρωση κεφαλαίων

Η συγκεκριμένη πτυχιακή εργασία αποτελείται από πέντε επιμέρους κεφάλαια. Ειδικότερα, στο **πρώτο** κεφάλαιο γίνεται μία συνοπτική παρουσίαση του θέματος, και των επιμέρους όρων του, περιγράφοντας επίσης τον σκοπό & στόχο της εργασίας.

Στο **δεύτερο** κεφάλαιο ακολουθεί η βιβλιογραφική επισκόπηση, παρουσιάζονται αναλυτικά οι ορισμοί του θέματος και γίνεται εκτεταμένη αναφορά για τις δράσεις και τις καλές πρακτικές των βιβλιοθηκών, σχετικά με την ένταξη των προσφύγων, στην Ελλάδα και το εξωτερικό.

Το **τρίτο** κεφάλαιο περιλαμβάνει τη μεθοδολογία της έρευνας, όπου τεκμηριώνεται η χρήση ποσοτικού / ποιοτικού ερωτηματολογίου, η παρουσίασή του, καθώς επίσης η συλλογή και ανάλυση των δεδομένων που προκύπτουν.

Αντίστοιχα, στο **τέταρτο** κεφάλαιο, παρουσιάζονται τα γραφήματα που προκύπτουν από την ανάλυση των δεδομένων, ενώ στο **πέμπτο** κεφάλαιο ακολουθούν τα συμπεράσματα, αλλά και οι περιορισμοί της έρευνας, καθώς και προσωπικές προτάσεις και σχολιασμός.

2. ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΚΗ ΕΠΙΣΚΟΠΗΣΗ

2.1. Εισαγωγή

Σε πολλές χώρες του εξωτερικού, λόγω της εισροής προσφύγων, παρατηρήθηκε η ανάγκη δημιουργίας υπηρεσιών με στόχο την ενσωμάτωση τους στην εκάστοτε κοινωνία. Ενδεικτικά, στην Δανία η κυβέρνηση διεξήγαγε εκστρατεία με τίτλο «Βιβλιοθήκη – η δίοδος στην Δανέζικη κοινωνία» που αποτέλεσε την αρχή για την δημιουργία μιας σειράς συναφών προγραμμάτων (Schmidt, 2007). Όμοιες τεχνικές αναπτύχθηκαν στην Γερμανία από την Βιβλιοθήκη του Bücherhallen μέσω της εμπλουτισμένης συλλογής της με σχετικό βοηθητικό υλικό και μία γενικότερη πολιτική υποστήριξης. Άξιο επίσης να σημειωθεί είναι η περίπτωση της δημοτικής βιβλιοθήκης του Ρέικιαβικ, στην Ισλανδία, όπου πραγματοποιήθηκε κάποιο πρόγραμμα, το οποίο απευθυνόταν στους πρόσφυγες και συγκεκριμένα στο γυναικείο πληθυσμό. Στόχος του προγράμματος ήταν να χρησιμεύει ως ένα φόρουμ μέσα στο οποίο οι γυναίκες παρά την διαφορετική χώρα προέλευσης να έχουν την δυνατότητα να ανταλλάξουν απόψεις ιστορίες, εμπειρίες αλλά και ιδέες, να συμμετάσχουν σε κοινωνικά δρώμενα αλλά και να παρευρίσκονται σε διάφορες εκδηλώσεις. Επιπλέον, μέσω αυτού του προγράμματος είχαν την ευκαιρία να μάθουν την ισλανδική γλώσσα και παράλληλα τον πολιτισμό και την κουλτούρα της χώρας φιλοξενίας τους (Johnston, 2016).

Όσον αφορά τον ελλαδικό χώρο, οι δράσεις είναι περιορισμένες. Ωστόσο, ο αριθμός των προσφύγων στην χώρα ολοένα και αυξάνεται, λόγω και της γεωπολιτικής της θέσης αλλά και της ένταξης της στις χώρες της ευρωπαϊκής ένωσης, ενώ οι υποδομές παραμένουν ίδιες. Παρόλα αυτά αξίζει να σημειωθεί ότι υπάρχουν δείγματα υιοθέτησης πρακτικών και πολιτικών που συμβάλλουν στην κοινωνικοποίηση και εκπαίδευση των προσφύγων μέσα από το χώρο της βιβλιοθήκης (Ζέρβα & Γαϊτάνου, 2013). Συγκεκριμένα, η δημόσια κεντρική βιβλιοθήκη Βέροιας παίζει ενεργό ρόλο στην επανένταξη τους στην κοινωνία καθώς και στην κάλυψη των αναγκών τους παρέχοντας μία ευρεία γκάμα υπηρεσιών (Ζέρβα & Γαϊτάνου, 2013).

2.2. Ορισμοί

2.2.1. Πολιτική Βιβλιοθήκης

Η πολιτική των εθνικών βιβλιοθηκών είναι ένα πλαίσιο κειμένου στο οποίο είναι εγγεγραμμένοι κανόνες, θεσμοί, οδηγοί λειτουργίας, ενέργειες καθώς και δράσεις σε εθνικό επίπεδο. Το πλαίσιο αυτό αποδέχεται ή αποδοκιμάζεται από την εκάστοτε κυβέρνηση και συνδέεται παράλληλα και με άλλες πολιτικές, οι οποίες κατατάσσονται στο τομέα της εκπαίδευσης, του πολιτισμού, της πληροφόρησης και σε άλλους. Συγκεκριμένα λοιπόν, είναι απαραίτητο να τονισθεί ότι η πολιτική των βιβλιοθηκών επηρεάζεται από τις κοινωνικο-πολιτικές και οικονομικές αλλαγές μίας χώρας.

Επιπλέον, η λειτουργία μίας βιβλιοθήκης αλλά και οι αρμοδιότητες της καθορίζονται από τις νομοθετικές αποφάσεις που παίρνει η κυβέρνηση, κάτι που θωρακίζεται από την πολιτική των βιβλιοθηκών. Καταλήγοντας, διαπιστώνεται ότι ο ρόλος που παίζει μία βιβλιοθήκη αποκτά κάποια εγκυρότητα στην ανάπτυξη και στην εξέλιξη της κοινωνίας και εντάσσεται σε όλες τις κυβερνητικές πολιτικές και κατευθύνσεις (Αnon, 1997). Επιπρόσθετα, η πολιτική κάθε μεμονωμένης βιβλιοθήκης εμπεριέχει τους κανόνες της, άλλα πράγματι αποτελείται από πολλές πολιτικές, η κάθε μία από αυτές εξασφαλίζει συγκεκριμένη διαδικασία ή ενέργεια στο τομέα της βιβλιοθήκης.

Πιο αναλυτικά, η Πολιτική προσκτήσεων (Acquisitions Policy), η Πολιτική δανεισμού (Loan Policy), η Πολιτική διαφύλαξης της συλλογής (Preservation Policy), η Πολιτική ψηφιοποίησης (Digitization Policy), η Πολιτική απόσυρσης (Withdrawal Policy). Οι πολιτικές αυτές είναι αλληλοεξαρτώμενες από το κανονισμό της βιβλιοθήκης. Εν κατακλείδι, είναι αναγκαίο να επισυναφθεί ότι η διάκριση ή ο διαχωρισμός της πολιτικής από μίας διαδικασίας διακρίνεται στο ότι οι πολιτικές στο «τι» και στο «γιατί», ενώ οι διαδικασίες στο «πώς» (Αnon, 1997).

2.2.2. Καλές πρακτικές

Αρκετοί ορισμοί έχουν δοθεί για τον όρο των καλών πρακτικών. Οι περισσότεροι τείνουν να χαρακτηρίζουν την καλή πρακτική ως μία μέθοδο ή τακτική, η οποία φτάνει να χρησιμοποιείται ως σημείο αναφοράς, λόγω του ότι κατά την εφαρμογή της σε μία κατάσταση, παρουσιάζει ανώτερα αποτελέσματα απ' ότι έχουν παρουσιάσει τα υπόλοιπα μέσα που χρησιμοποιήθηκαν (Business Dictionary, 2017).

Για τους Dube κ.α. (1999) οι καλές πρακτικές είναι υποδείγματα, ή επιτυχημένα εφαρμοσμένες ιδέες ή δραστηριότητες, οι οποίες θεωρήθηκαν ως κορυφαία πρότυπα για την εφαρμογή συγκριτικής αξιολόγησης.

Αντίστοιχα, οι O'Dell κ.α. (1998) ορίζουν τις καλές πρακτικές ως πρακτικές που κατά την εφαρμογή τους σε μία κατάσταση, απέφεραν εξαιρετικά αποτελέσματα, συνεπώς μπορούν να εφαρμοστούν και σε άλλη παρόμοια κατάσταση.

Για την Kreitz (2008) οι καλές πρακτικές ορίζονται ως οι πιο κατάλληλες τεχνικές οι μεθοδολογίες οι οποίες όταν εφαρμόζονται σε συγκεκριμένες συνθήκες, μέσω της εμπειρίας και της έρευνας, οδηγούν στα βέλτιστα ή τα πιο αξιόπιστα αποτελέσματα.

Παρομοίως ο Kerzner (2004) αναφέρει ότι οι παράγοντες εξαιρετικά κρίσιμης επιτυχίας καθώς και οι δείκτες απόδοσης συχνά θεωρούνται ως καλές πρακτικές.

2.2.3. Λαϊκές Βιβλιοθήκες

Ο ορισμός της Λαϊκής βιβλιοθήκης συνεχώς μεταβάλλεται με το πέρασμα των χρόνων καθώς παρατηρούνται ραγδαίες εξελίξεις όσο αναφορά το πολιτικό, κοινωνικό, οικονομικό και τεχνολογικό τομέα (Χωρέμη, 2002). Τα τελευταία χρόνια η συντήρηση καθώς και η εξέλιξη αυτών των βιβλιοθηκών επηρεάζεται έντονα από τους παραπάνω παράγοντες. Συγκεκριμένα, η χρηματοδότηση τους καθώς και η ανάγκη για συνεχόμενη εξέλιξη για την καλύτερη εξυπηρέτηση των χρηστών τις καθιστά αναγκαίες και απαραίτητες στην κοινωνία. Πιο αναλυτικά, η λαϊκή βιβλιοθήκη πρέπει να ανταποκριθεί στις νέες κοινωνικές αλλαγές με αποτέλεσμα να γίνει πιο αγαπητή στο κοινό, με νέες υπηρεσίες και με πιο εξελιγμένες μεθόδους πληροφόρησης.

Εν συνεχεία, είναι άξιο να σημειωθεί και ο ορισμός της δημόσιας βιβλιοθήκης σύμφωνα με την διακήρυξη των IFLA/UNESCO *“Η δημόσια βιβλιοθήκη, η τοπική*

πύλη στη γνώση, παρέχει το βασικό πλαίσιο για τη δια βίου μάθηση, την ανεξάρτητη λήψη αποφάσεων και την πολιτιστική ανάπτυξη των ατόμων και των κοινωνικών ομάδων”. Αυτή η διακήρυξη πιστοποιεί ότι η δημόσια βιβλιοθήκη παρουσιάζεται ως μία βάση στην οποία αντικατοπτρίζεται η ισότητα των δύο φύλων, της κοινωνικής τάξης, της εθνικότητας, της γλώσσας καθώς και της ηλικίας (Ifla, 1994).

Η Ulvik (2010), μέσα από την έρευνα της, δίνει έναν πιο «ευρύ» ορισμό, από αυτούς που συναντώνται συχνότερα στη βιβλιογραφία, χαρακτηρίζοντας τη δημοτική βιβλιοθήκη ως, *«όχι μόνο ένα σημείο διαμοιρασμού της πληροφορίας, της γνώσης και της κουλτούρας, αλλά έναν δημόσιο χώρο, ένα φυσικό σημείο συνάντησης σε μία ψηφιοποιημένη κοινωνία, όπου ο αριθμός χώρων για τη συνάντηση άλλων ανθρώπων με έναν πιο ανεπίσημο τρόπο, συνεχώς μειώνεται*». Σύμφωνα με αυτή της τη θεωρία, καταλήγει στο ότι η δημόσια βιβλιοθήκη είναι ένα ζωτικό κομμάτι της τοπικής κοινότητας, καθώς λόγω του ότι χρησιμοποιείται για την ψυχαγωγία, την εκπαίδευση και την εργασία, μπορεί εξίσου να χρησιμεύσει για συναντήσεις με φίλους αλλά αγνώστους, από διαφορετικούς πολιτισμούς.

2.2.4. Κοινωνική ένταξη

Για τους Λαμπριανίδη και Λυμπεράκη (2001) με τον όρο κοινωνική ένταξη, νοείται *«η διαδικασία η οποία, μέσα από τον σεβασμό και την ενθάρρυνση στη διαφορετικότητα του “Άλλου”, τη δημιουργική ενσωμάτωση του και τη σταδιακή διαδικασία “προσαρμογής”, “εξομάλυνσης”, “συμφιλίωσης”, αναγνωρίζεται η πολιτιστική ισοτιμία των μειονοτήτων, και επιτυγχάνεται η ομαλή και εποικοδομητική ένταξη του στην ελληνική κοινωνία*».

Αντίστοιχα, οι Αμίτσης και Λαζαρίδη (2001), εξετάζουν την κοινωνική ένταξη και με κοινωνικο-δομική προσέγγιση αλλά και με ατομιστική. Στην πρώτη περίπτωση, η ένταξη επιτυγχάνεται κατά τη συμμετοχή του ατόμου και κοινωνικο-οικονομικές δραστηριότητες της χώρας υποδοχής, όπως η εργασία, η εκπαίδευση κλπ. Στην δεύτερη περίπτωση, της ατομιστικής προσέγγισης, η ένταξη επιτυγχάνεται ότι υπάρχει ισορροπία στη σχέση μεταξύ μεταναστών (οι οποίοι αποτελούν τη μειονότητα) και ημεδαπών (οι οποίοι αντίστοιχα αποτελούν την πλειονότητα).

Ο ορισμός που δίνουν οι Τσοντάκη και Ισάρης (2008) είναι πιο κοντά στην ατομιστική προσέγγιση των Αμίτση και Λαζαρίδη, καθώς την χαρακτηρίζουν ως *«διαδικασία που χαρακτηρίζει τη δυναμική πορεία προς μία επιθυμητή κατάσταση που*

χαρακτηρίζει την απουσία διακρίσεων μεταξύ συγκρίσιμων ομάδων (προς την ηλικία, φύλο, εκπαίδευση) ημεδαπών και αλλοδαπών στη χώρα υποδοχής».

2.3. Πολιτικές και καλές πρακτικές στο εξωτερικό

Το προσφυγικό κίνημα τα τελευταία τρία με τέσσερα χρόνια έχει αναπτυχθεί σε ραγδαία μορφή στον ευρωπαϊκό χώρο. Είναι εμφανές ότι οι συνθήκες που υπέστησαν οι πρόσφυγες είναι αντίξοες καθώς αντιμετωπίζουν πολλά προβλήματα όσον αφορά στην εγκατάστασή τους και τη διαμονή τους σε μία ξένη χώρα με διαφορετικό πολιτισμό και κουλτούρα.

Είναι άξιο να σημειωθεί ότι συγκεκριμένα, οι βιβλιοθήκες στις χώρες του εξωτερικού έχουν ευαισθητοποιηθεί και ταυτόχρονα δραστηριοποιηθεί με απώτερο σκοπό να προσφέρουν καλύτερες συνθήκες βιοτικής ζωής στους εν λόγω πρόσφυγες. Η ανάγκη για μάθηση, κοινωνικοποίηση και μελέτη καθιστά απαραίτητη για το σύνολο αυτών των ατόμων καθώς μέσα από αυτό εξαλείφεται κάθε μορφή ρατσιστικής συμπεριφοράς από τους ομοεθνείς.

Αρχικά, μία χώρα που πηγάζεται από πρόσφυγες είναι η Γερμανία, παρ' αυτά οι βιβλιοθήκες της Γερμανίας είναι έντονα δραστηριοποιημένες. Συγκεκριμένα, έχει δημιουργηθεί μία ομάδα από τα τέλη του 2014 στο Bücherhallen του Αμβούργου, αποκαλούμενη «Arbeitskreis Flüchtlingsprojekte», η οποία απευθύνεται στην αποκατάσταση των προσφύγων στην εκάστοτε κοινωνία. Πιο αναλυτικά, πρώτη ενέργεια αυτής της ομάδας ήταν να δημιουργήσει κάποια πακέτα πολυμέσων, δηλαδή βιβλία στην αραβική γλώσσα που προορίζονται σε παιδιά και σε εφήβους ακόμα και διάφορα κουτιά με παιχνίδια, λεξικά και βιβλία μάθησης της γερμανικής γλώσσας. Όλο αυτό το πακέτο προοριζόταν για τις βιβλιοθήκες της περιοχής ωστόσο ακόμα δεν ήταν στο στάδιο του δανεισμού (Barckow, 2016).

Επιπρόσθετα, έχουν εκδοθεί κάρτες μέλους για τους πρόσφυγες, οι οποίες χρησιμοποιούνται για την εξυπηρέτηση των προσφύγων σε μία ευρεία γκάμα υπηρεσιών όπως είναι η πρόσβαση στο διαδίκτυο, διαδικτυακά μαθήματα γνωρίζοντας την γερμανική γλώσσα και άλλες απαραίτητες ηλεκτρονικές υπηρεσίες. Για την έκδοση αυτής της κάρτας ο πρόσφυγας πρέπει να αναδείξει κάποια ταυτότητα ή κάποιο διαβατήριο μολονότι είναι αντίξοες οι συνθήκες κατά την προέλευση του σε μία ξένη χώρα. Ωστόσο, για την καλύτερη εξυπηρέτηση τους αυτές οι κάρτες έγιναν Online με αποτέλεσμα να μην χρειαστούν να δείξουν κάποια ταυτότητα. Παράλληλα,

είναι αξιοσημείωτο να τονισθεί ότι οι εγκαταστάσεις που προσφέρουν στους πρόσφυγες αφορούν την διαμονή τους ακόμα και την παροχή σε ηλεκτρονικές συσκευές, δηλαδή κάποιο τηλέφωνο για να έχουν την δυνατότητα να επικοινωνούν με την οικογένεια τους. Καταλήγοντας, αυτό το δαπανηρό έργο βασίστηκε σε μία δωρεάν από τον οργανισμό Alfred Toepfer Stiftung F.V.S. στα τέλη του 2014 επίσης, οι πρώτες δωρεάν κάρτες ξεκίνησαν να εκδίδονται το Μάρτιο του 2015 (Barckow, 2016).

Ιδιαίτερα ενδιαφέρουσα είναι και μία αντίστοιχη κίνηση, στην οποία προέβη η κυβέρνηση της Δανίας ξεκινώντας την προηγούμενη κιόλας δεκαετία. Η πρώτη δράση, ξεκίνησε από τον Οργανισμό Βιβλιοθηκών της Δανίας (Danish Library Agency, DLA) το 2002, ο οποίος ξεκίνησε ένα διετές πρόγραμμα στις δημόσιες βιβλιοθήκες, για τις εθνικές μειονότητες. Μόλις έναν χρόνο αργότερα, η κυβέρνηση της Δανίας προχώρησε στη δημιουργία ολοκληρωμένου τριετούς προγράμματος το οποίο μέσω διάφορων δραστηριοτήτων όπως το «Δημόσιες Βιβλιοθήκες, Παράθυρο στην Κοινωνία της Δανίας» στόχευε στην ένταξη των προσφύγων (Schmidt, 2007).

Η σύμπραξη των Υπουργείων Μετανάστευσης και Πολιτισμού καθώς και η χρηματοδότηση των προγραμμάτων ένταξης από τα δύο Υπουργεία και από τον DLA μόνο καλά αποτελέσματα είχαν να αποφέρουν μιας και μέσω των δήμων, οι δημόσιες βιβλιοθήκες χρησιμοποιήθηκαν ως χώροι κοινωνικοποίησης των προσφύγων αλλά και ενημέρωσης των ίδιων των πολιτών (Schmidt, 2007).

Σε παρόμοιες δράσεις προέβη και η Αγγλική κυβέρνηση, χρησιμοποιώντας ως μέσον της δημόσιες βιβλιοθήκες του Μέρμινχαμ έχοντας δημιουργήσει νέα προγράμματα και υπηρεσίες, προκειμένου να επιτευχθεί η κοινωνική ένταξη των εθνικών και γλωσσικών μειονοτήτων. Οι συνεχείς εκστρατείες μάρκετινγκ αλλά και η εκκίνηση ειδικών προγραμμάτων όπως το «Πρόγραμμα Αναγνωσιμότητας Μπαγκλαντές» ή το «Πρόγραμμα Αναγνωσιμότητας για τις Μαύρες Οικογένειες», σε συνδυασμό με νέες υπηρεσίες όπως η ίδρυση εκπαιδευτικών κέντρων είναι κάποιες από τις δράσεις που ακολουθεί η Βρετανική κυβέρνηση στοχεύοντας στην κοινωνική ένταξη στις αποξενωμένες ομάδες (Khan, 2003).

Η Σουηδία, είναι ακόμα μία από τις χώρες του εξωτερικού, η οποία από το 1975 έχει διαμορφώσει συγκεκριμένη πολιτική για την αντιμετώπιση και την κοινωνική ένταξη των προσφύγων και μεταναστών, η οποία βασίζεται στη συνεργασία, την ισότητα, αλλά και την ελεύθερη επιλογή του ατόμου ανάμεσα στον

Σουηδικό πολιτισμό ή τον πολιτισμό της χώρας από την οποία προέρχεται. Οι βιβλιοθήκες της Σουηδίας, ήδη από το 1985, μετρούν πάνω από 1.500.000 τόμου βιβλίων διαθέσιμα σε 60 γλώσσες που αφορούν τις μεγαλύτερες μειονότητες, αλλά και άλλα βιβλία διαθέσιμα σε 150 γλώσσες (Κεφαληναίου, 1992).

Ιδιαίτερο ενδιαφέρον παρουσιάζουν επίσης, τα προγράμματα που έχει δημιουργήσει η Δημοτική Βιβλιοθήκη του Queens Borough, με στόχο την κοινωνική ένταξη των μεταναστών αλλά και την ομαλή τους μετάβαση στον Αμερικάνικο τρόπο ζωής. Δύο από τα προγράμματα της βιβλιοθήκης είναι το New American Program (NAP) και το Adult Learner Program (ALP) (Fisher κ.α, 2004).

Το NAP στοχεύει στη βελτίωση των δεξιοτήτων κάθε ατόμου, μέσω εργαστηρίων σε διαφορετικές γλώσσες, αλλά και στην ίση συμμετοχή των ανθρώπων εκπροσωπώντας διαφορετική κουλτούρα και πολιτιστική κληρονομιά. Επιπλέον το NAP διανέμει πάνω από 10.000.000 πολύγλωσσα φυλλάδια ετησίως, και συνεργάζεται με τα τοπικά καταστήματα και τα μέσα μαζικής ενημέρωσης, προκειμένου αφενός να ενημερώσει τους πολίτες και αφετέρου να συγκεντρώσει όλο και περισσότερο κόσμο για τη συμμετοχή του στο πρόγραμμα (Fisher κ.α., 2004).

Το δεύτερο πρόγραμμα της Δημοτικής βιβλιοθήκης του Queens Borough, το ALP, έχει διαφορετικό κοινό μιας και μέσω του προγράμματος, οι ενήλικοι εκπαιδεύονται στην ομιλία και γραφή της Αγγλικής γλώσσας ενώ ταυτόχρονα παρακολουθούν προγράμματα σπουδών και μαθαίνουν να χρησιμοποιούν την τεχνολογία. Το πιο σημαντικό δε του προγράμματος, είναι ότι ο εκπαιδευόμενος, κατά την ολοκλήρωσή του, λαμβάνει πιστοποίηση και συστάσεις, ώστε να τα χρησιμοποιήσει στην ανεύρεση εργασίας (Fisher κ.α., 2004).

Για την επίτευξη των παραπάνω, η Δημοτική βιβλιοθήκη του Queens Borough, φροντίζει εξίσου για την τακτική πολυπολιτισμική εκπαίδευση του προσωπικού της, ενώ απαιτείται από τους εκπαιδευτικούς του ALP να κατέχουν πιστοποίηση TESOL ή παρόμοια προκειμένου να εργαστούν στο πρόγραμμα. Πέραν της ακαδημαϊκής εκπαίδευσης ωστόσο, το προσωπικό φροντίζει πάντα για την ύπαρξη ενός ζεστού και φιλόξενου περιβάλλοντος καθώς επίσης και τη δημιουργία σχέσης εμπιστοσύνης με τους συμμετέχοντες.

Τέλος, η Δημοτική βιβλιοθήκη του Queens Borough, λαμβάνοντας υπόψη τις δυσκολίες που αντιμετωπίζουν οι πρόσφυγες και μετανάστες κατά την ένταξή τους στην κοινωνία, εφαρμόζει μία άκρως εμπιστευτική πολιτική εχεμύθειας στα προγράμματά της, προκειμένου να εξασφαλίσει τόσο την ανωνυμία των

συμμετεχόντων μεταναστών, όσο και την εμπιστοσύνη των ίδιων στη βιβλιοθήκη (Fisher κ.α., 2004).

Έχοντας διαφορετικό στόχο η Δημοτική βιβλιοθήκη του Torshov, στο Όσλο της Νορβηγίας, ξεκίνησε ένα πρόγραμμα «συλλογής αναμνήσεων» θέλοντας να δημιουργήσει μία πολυπολιτισμική ομάδα για την ανταλλαγή εμπειριών, γνώσης και αναμνήσεων ανάμεσα σε Νορβηγούς πολίτες και μετανάστες. Το πρόγραμμα ονομάστηκε Public Libraries – Arenas for Citizenship (PLACE), και περιλάμβανε μικρότερα προγράμματα, ένα εκ των οποίων ήταν το «Οι αναμνήσεις χτίζουν γέφυρες ανάμεσα στις κουλτούρες». Το συγκεκριμένο πρόγραμμα, στόχευε μέσω συναντήσεων μεταξύ δέκα γυναικών από πέντε διαφορετικές χώρες, που θα πραγματοποιούνταν κάθε δύο εβδομάδες, να γίνει μία συλλογή αναμνήσεων και εμπειριών από τις χώρες τους και την πρότερη ζωή τους. Κατά το τέλος του προγράμματος, θα πραγματοποιούνταν και μία έκθεση, σαν ορατή τεκμηρίωση του αποτελέσματος του προγράμματος (Ulvik, 2010).

Το πρόγραμμα αναγκαστικά σταμάτησε, όταν παρατηρήθηκε ότι οι συμμετέχουσες έδιναν το παρών σχεδόν μέχρι την τρίτη συνάντηση και μετά σταμάτησαν. Οι υπεύθυνοι της βιβλιοθήκης, προσπαθώντας να εντοπίσουν το πρόβλημα οδηγήθηκαν στο ότι οι γυναίκες, δεν ήξεραν σχεδόν καλά τη Νορβηγική γλώσσα, με αποτέλεσμα να μην μπορούν να καταλάβουν τις συζητήσεις στο πρόγραμμα (Ulvik, 2010).

Η βιβλιοθήκη του Torshov, λαμβάνοντας υπόψη τα παραπάνω, στράφηκε στο τοπικό σχολείο εκμάθησης γλώσσας, ζητώντας να «δανειστεί» μία από τις τάξεις. Η νέα ομάδα που δημιουργήθηκε, αποτελούνταν από άνδρες και γυναίκες, οι οποίοι είχαν συναντήσεις μεταξύ τους, μαζί με τους καθηγητές τους, οι οποίοι επίσης βοηθούσαν στις συζητήσεις. Με την πάροδο του χρόνου, οι ομάδες αυξήθηκαν και οι συναντήσεις εξελίχθηκαν, με τις γυναίκες να φέρνουν παραδοσιακά φαγητά και να θυμίζουν περισσότερες συναντήσεις διασκέδασης όπου ο καθένας μπορούσε να συζητήσει για κάθε είδους θέμα επιθυμεί, και να ακούγονται οι απόψεις όλων, κάνοντας έτσι το PLACE να στέφεται τελικά με επιτυχία (Ulvik, 2010).

Η Δημοτική Βιβλιοθήκη του Τορόντο (Toronto Public Library – TPL) στην προσπάθεια κοινωνικής ένταξης των μεταναστών και προσφύγων έχει δημιουργήσει ένα ξεχωριστό τμήμα στην ιστοσελίδα της περιγράφοντας προγράμματα και υπηρεσίες προς τους «νέους κατοίκους του Τορόντο». Πιο συγκεκριμένα, παρέχει προγράμματα εκπαίδευσης για παιδιά, εκμάθησης της αγγλικής γλώσσας,

προετοιμασίας για την Καναδική υπηκοότητα, διερμηνείς και μεταφραστές, αλλά ακόμα και νομικές συμβουλές σχετικά με την εγκατάσταση των μεταναστών και την εύρεση εργασίας (Toronto Public Library, 2017)

Η Dali (2004) στην έρευνά της, μελετά το κατά πόσο η Δημοτική Βιβλιοθήκη του Τορόντο βοηθά του ρωσσόφωνους μετανάστες και τα αποτελέσματα είναι ιδιαίτερα σημαντικά καθώς προκύπτει πως οι ερωτώμενοι χρησιμοποιούν πολύ συχνά τη βιβλιοθήκη, δανειζόμενοι ρωσικά αλλά και αγγλικά βιβλία. Ακόμα πιο σημαντικές είναι οι προτάσεις τους για την αύξηση της συλλογής και απόκτηση περισσότερων ακαδημαϊκών και επαγγελματικών τεκμηρίων, πράγμα που αποδεικνύει την ομαλή τους ένταξη στην Καναδική κοινωνία, την έντονη επαγγελματική τους δραστηριότητα αλλά και την ακαδημαϊκή τους ενασχόληση.

2.4 Πολιτικές και καλές πρακτικές στην Ελλάδα

Όπως αναφέρθηκε παραπάνω, η Ελλάδα λόγω της γεωγραφικής της θέσης, υπήρξε πάντα μία χώρα υποδοχής προσφύγων και μεταναστών. Παρόλα αυτά, λίγες είναι οι ελληνικές βιβλιοθήκες που υπήρξαν προετοιμασμένες για την υποδοχή τους και την εφαρμογή προγραμμάτων με σκοπό την κοινωνική τους ένταξη (Ζέρβα και Γαϊτάνου, 2013).

Η Δημοτική Βιβλιοθήκη Χαϊδαρίου, παρατηρώντας ήδη από το 1970 τον μεγάλο αριθμό μεταναστών από Ιράκ, Ινδία, Πακιστάν και Αλβανία, και αντιλαμβανόμενη τις δυσκολίες που αντιμετωπίζουν παιδιά και ενήλικες λόγω οικονομικών και κοινωνικών συνθηκών, καθώς επίσης λόγω της γλώσσας, φρόντισε να εμπλουτίσει αρχικά τη συλλογή της με σχολικά βοηθήματα τα οποία ανανεώνει ετησίως. Στη συνέχεια, σε συνεργασία με το τμήμα Αλλοδαπών του δήμου, και τα Κέντρα Εκπαίδευσης Ενηλίκων (Κ.Ε.Ε.) φρόντισε για την ένταξη των μεταναστών σε προγράμματα εκμάθησης της ελληνικής γλώσσας. Επιπλέον, η βιβλιοθήκη διαθέτει ηλεκτρονικούς υπολογιστές, ώστε να χρησιμοποιούνται από τα παιδιά των μεταναστών για την ολοκλήρωση σχολικών εργασιών αλλά και από ενήλικους μετανάστες, για να μπορούν να επικοινωνούν μέσω διαδικτύου με τους συγγενείς τους.

Ωστόσο, κατανοώντας και προσπαθώντας να ενθαρρύνει την ανάγκη των ανθρώπων για ανάγνωση λογοτεχνικών βιβλίων, κατάφερε μέσω επιστολών στις

πρεσβείες και προξενεία που εδρεύουν στην Ελλάδα, να εμπλουτίσει τη συλλογή της με δωρεές από τη Δανία, Τουρκία, Αλβανία, Σουηδία και πολλές άλλες χώρες.

Αντίστοιχα, πέραν των δράσεων που εφαρμόζονται, η Δημοτική βιβλιοθήκη Χαϊδαρίου, συμβάλλει στην κοινωνική ένταξη μεταναστών και προσφύγων, δημιουργώντας «ζεστές» σχέσεις με τους ανθρώπους έχοντας σωστά εκπαιδευμένο προσωπικό, διαθέσιμο τόσο για συζήτηση με τους πρόσφυγες σχετικά με τα προβλήματα που αντιμετωπίζουν όσο και για να προσφέρει τη σωστή πληροφορία όταν τους ζητείται (Μέλλου, 2007).

Άλλη μία δημοτική βιβλιοθήκη η οποία εφαρμόζει δράσεις και προγράμματα για την κοινωνική ένταξη μεταναστών και προσφύγων είναι η Δημοτική Βιβλιοθήκη της Νέας Φιλαδέλφειας. Μετά την απογραφή μεταναστών της πόλης το 2001 αλλά και την μεγάλη προσέλευση παιδιών και μαθητών μεταναστών στη βιβλιοθήκη, οι υπεύθυνοι έκριναν απαραίτητη τη δημιουργία προγραμμάτων που θα βοηθούσε τους «νεοφέρτους» να ενταχθούν στην τοπική κοινωνία. Με την εκκίνηση των προγραμμάτων μοιράστηκε και ένα έντυπο με τίτλο «Καλωσορίζοντας τους μετανάστες στη βιβλιοθήκη» όπου περιγράφονταν όλες οι νέες υπηρεσίες της.

Κατανοώντας ότι το δυσκολότερο πρόβλημα των προσφύγων είναι η επικοινωνία, δημιουργήθηκαν προγράμματα εκμάθησης της ελληνικής γλώσσας, για άτομα κάθε ηλικίας. Στη συνέχεια ακολούθησε η διανομή του Οδηγού του Μετανάστη, διαθέσιμου στην αγγλική, αλβανική ρωσική και τουρκική γλώσσα, ο οποίος περιλαμβάνει όλες τις πρόσφατες νομοθετικές ρυθμίσεις για την παραμονή των μεταναστών στην Ελλάδα αλλά και την είσοδο τους στο ελληνικό σύστημα υγείας και εκπαίδευσης.

Επιπρόσθετα, η δημοτική βιβλιοθήκη Νέας Φιλαδέλφειας φρόντισε για τη διεύρυνση του ωραρίου λειτουργίας της, τη δημιουργία ξενόγλωσσου τμήματος για την εξυπηρέτηση των αναγνωστικών αναγκών των προσφύγων, τη δωρεάν πρόσβαση στους ηλεκτρονικούς υπολογιστές αλλά και τη στήριξη των μαθητών στις σχολικές τους εργασίες. Ακόμα, δόθηκε στους πρόσφυγες δικαίωμα δωρεάν συμμετοχής στα τμήματα πληροφορικής αλλά και στα τμήματα παραδοσιακών χωρών, εικαστικών, μουσικής κ.λπ. τα οποία παρουσιάζουν πολύ μεγάλο ενδιαφέρον.

Το αξιοσημείωτο στην περίπτωση της δημοτικής βιβλιοθήκης της Νέας Φιλαδέλφειας, είναι ότι οι υπεύθυνοι δεν επαναπαύονται με τις ήδη υπάρχουσες εκστρατείες, αλλά παρουσιάζονται ιδιαίτερα καινοτόμες ιδέες για την κοινωνική ένταξη των προσφύγων, οι οποίες δεν συναντώνται συχνά στις ελληνικές λαϊκές

βιβλιοθήκες. Θεατρικές παραστάσεις στην γλώσσα των προσφύγων, εκθέσεις με σουβενίρ από κάθε χώρα, βραδιές τοπικής κουζίνας και παραδοσιακής μουσικής, συναυλίες από συγκροτήματα μεταναστών κλπ είναι κάποιες από τις δράσεις που πρόκειται να εφαρμοστούν μελλοντικά από τη βιβλιοθήκη, φέρνοντας τους πρόσφυγες ακόμα πιο κοντά στην τοπική κοινωνία (Χωρέμη, 2009).

Πρωτοστάτης των δράσεων και προγραμμάτων που αφορούν στην κοινωνική ένταξη των προσφύγων και στο κατά πόσο μπορεί να συμβάλλει σε αυτό μία δημοτική βιβλιοθήκη, είναι η Δημοτική Βιβλιοθήκη της Βέροιας. Μέχρι στιγμής υπήρξε πάντα πρωτοπόρα ήδη με τη δημιουργία του Future Library το 2011, μίας αστικής μη κερδοσκοπικής εταιρείας, με στόχο τη δημιουργία ενός πανελλαδικού δικτύου δημόσιων και δημοτικών βιβλιοθηκών (Future Library, 2017).

Το Future Library, μετρώντας έξι χρόνια λειτουργίας του μόνο σημαντικά επιτεύγματα έχει να παρουσιάσει. Περιλαμβάνοντας ήδη 140 δημοτικές βιβλιοθήκες, αποτελεί ένα ισχυρό δίκτυο βιβλιοθηκών μέσω του οποίου διοργανώνονται κάθε χρόνο καλοκαιρινές εκστρατείες με συγκεκριμένο θέμα, στοχεύοντας στην προσέγγιση του κόσμου στη βιβλιοθήκη. Οι συμμετέχουσες βιβλιοθήκες της εκστρατείας διοργανώνουν παραστάσεις, αναγνώσεις βιβλίων, θεματικά εργαστήρια, βραδιές κινηματογράφου κλπ βασιζόμενες πάντα στο θέμα της εκστρατείας.

Ακόμα πιο σημαντικό επίτευγμα, ήταν η εξάπλωση του Future Library στα Βαλκάνια, και η δημιουργία του προγράμματος «Διεθνές Δίκτυο Αναδυόμενων Καινοτόμων Βιβλιοθηκών στην περιοχή των Βαλκανίων» στοχεύοντας στην ανταλλαγή γνώσεων, τη συνεργασία και τον πειραματισμό με νέες υπηρεσίες (Future Library, 2017).

Το Future Library, με μοναδικούς χρηματοδότες το Ίδρυμα Σταύρος Νιάρχος, το Κοινωφελές Ίδρυμα Κοινωνικού και Πολιτιστικού Έργου (ΚΙΚΠΕ), το Bill & Melinda Gates Foundation και την Ευρωπαϊκή Ένωση (Competitiveness and Innovation framework program) στο 3^ο Αντισυνέδριο που οργάνωσε το 2015, παρουσίασε το εργαστήριο με τίτλο «Οι βιβλιοθήκες βοηθούν τους πρόσφυγες» όπου παρουσιάστηκε στους συμμετέχοντες φωτογραφικό υλικό προσφύγων καθώς εισέρχονται στη χώρα και ακολούθησε συζήτηση και προτάσεις σχετικά με το πώς οι δημοτικές βιβλιοθήκες μπορούν να συμβάλλουν στην κοινωνική ένταξη των ανθρώπων αυτών (Το Βήμα, 2015).

Οι Δημοτικές βιβλιοθήκες της Βέροιας, της Αταλάντης, της Ναύπακτου, της Καβάλας, της Θέρμης, των Λειψών, της Λέρου και της Νεάπολης Βόλου ήδη

παρέχουν υπηρεσίες στους πρόσφυγες, σύμφωνα με την έρευνα του Future Library. Ο δανεισμός βιβλίων και επιτραπέζιων παιχνιδιών, καθώς και η δωρεάν πρόσβαση σε ηλεκτρονικούς υπολογιστές και διαδίκτυο είναι κάποιες από αυτές τις υπηρεσίες που παρέχονται αυτή τη στιγμή. Το πιο σημαντικό, είναι ότι οι δημοτικές βιβλιοθήκες, πέραν των υπηρεσιών τους, και με στόχο την ευαισθητοποίηση των τοπικών κοινωνιών, δημιουργούν εκστρατείες συγκέντρωσης χρημάτων, φαγητού, ρούχων και φαρμάκων, τα οποία μεταφέρουν στα κέντρα συγκεντρώσεως προσφύγων στην περιοχή που ανήκουν, ή σε αντίστοιχες Μη Κερδοσκοπικές Οργανώσεις (ΜΚΟ) οι οποίες βοηθούν τους πρόσφυγες (SlideShare.com, 2016).

Όπως προκύπτει από το εργαστήριο του Future Library «Οι βιβλιοθήκες βοηθούν τους πρόσφυγες» στόχος των βιβλιοθηκών πρέπει να είναι η προσέγγιση του ζητήματος των προσφύγων με τρεις γνώμονες, τον ψυχολογικό παράγοντα, την ανάπτυξη ικανοτήτων και την πληροφορία (Future Library, 2017).

Από ψυχολογική πλευράς, θα πρέπει να μελετηθούν ζητήματα όπως η αντιμετώπιση των τραυματικών εμπειριών που έζησαν οι πρόσφυγες, η διαχείριση εντάσεων μεταξύ αλλοδαπών και ημεδαπών, η ψυχαγωγία τους αλλά και η εκμάθηση της ελληνικής κουλτούρας.

Σχετικά με την ανάπτυξη ικανοτήτων, οι βιβλιοθήκες θα πρέπει να στοχεύουν στην εκπαίδευσή τους, στην επαγγελματική τους κατάρτιση με σκοπό την εύρεση εργασίας, και πρωτίστως τις βασικές τους γνώσεις στην ελληνική γλώσσα.

Στον παράγοντα της πληροφορίας, σκοπός των βιβλιοθηκών θα πρέπει να είναι η ενημέρωση των προσφύγων σχετικά με τα νομικά ζητήματα της χώρας καθώς επίσης και των δικαιωμάτων τους (πχ δικαιώματα γυναίκας σε εγκυμοσύνη, δικαίωμα στην εκπαίδευση, αίτηση ασύλου κλπ). Επιπλέον, θα πρέπει να καθοδηγήσουν τους πρόσφυγες σχετικά με τον τόπο στον οποίο βρίσκονται ώστε να μπορέσουν να βρουν στέγη, ιατρική βοήθεια, φάρμακα και ιατρικά κέντρα. Τέλος, οι πρόσφυγες θα πρέπει να μάθουν για το πώς μπορούν να ταξιδέψουν εντός της Ελλάδος αλλά και να προφυλάσσονται από επιτήδειους ή κλέφτες (SlideShare.com, 2016).

2.5. Συμπεράσματα

Όπως προκύπτει από την βιβλιογραφία, το προσφυγικό ζήτημα απασχολεί πολλές χώρες του εξωτερικού αλλά και την Ελλάδα εδώ και πάρα πολλά χρόνια.

Είναι ξεκάθαρο ότι οι Αμερικανικές και Ευρωπαϊκές δημοτικές βιβλιοθήκες είναι πλέον προετοιμασμένες για την υποδοχή προσφύγων και την ένταξή τους στην τοπική κοινωνία, σε αντίθεση με τις ελληνικές δημοτικές βιβλιοθήκες οι οποίες έκαναν τα πρώτα τους βήματα πολύ πιο πρόσφατα, παρουσιάζοντας βέβαια ιδιαίτερα ενδιαφέρουσες και καινοτόμες ιδέες προς εφαρμογή στο μέλλον.

Συμπερασματικά, πρακτικές όπως το δικαίωμα δωρεάν πρόσβασης σε τεκμήρια και τεχνολογία, η εκμάθηση της γλώσσας καθώς και η ανάδειξη της κουλτούρας των προσφύγων είναι κάποιες από αυτές που χρησιμοποιούνται κυρίως στις βιβλιοθήκες της Ελλάδας και του εξωτερικού με στόχο την ένταξη των προσφύγων στην τοπική κοινωνία, και την ομαλή μετάβαση αυτών από τις δύσκολες εμπειρίες που έζησαν σε μία χώρα με προοπτικές καλύτερου βιοτικού επιπέδου.

3. ΜΕΘΟΔΟΛΟΓΙΑ

3.1. Εισαγωγή

Η συγκεκριμένη μελέτη στοχεύει στο να καταγράψει τις απόψεις των βιβλιοθηκονόμων των ελληνικών βιβλιοθηκών αναφορικά με τις καλές πρακτικές και πολιτικές που συμβάλουν στην ένταξη των προσφύγων στην ελληνική κοινωνία. Το κεφάλαιο της μεθοδολογίας εισάγει τον αναγνώστη στο ερευνητικό μέρος της εργασίας. Σε αυτό το κεφάλαιο αναφέρεται η λειτουργία του ερωτηματολογίου ως ερευνητικού εργαλείου μιας και είναι εκείνο το εργαλείο που χρησιμοποιήθηκε στην παρούσα έρευνα. Καταγράφονται στοιχεία όπως η σημαντικότητα της χρήσης του και ο ορισμός του, τα πλεονεκτήματα και τα μειονεκτήματα που παρουσιάζονται κατά την χρήση του, όπως επίσης και οι επιστήμες στις οποίες χρησιμοποιείται κυρίως. Εν συνεχεία, παρουσιάζεται η χρησιμότητα του ερωτηματολογίου ως ερευνητικό εργαλείο στην παρούσα εργασία. Σε επόμενη ενότητα, παρουσιάζεται το ερωτηματολόγιο που χρησιμοποιήθηκε στην παρούσα ερευνητική εργασία μέσα από την καταγραφή του σκοπού της κάθε ομάδας ερωτήσεων που περιλαμβάνονται. Επίσης, διατίθεται υποενότητα συλλογής δεδομένων όπου αναφέρονται στοιχεία για το δείγμα που χρησιμοποιήθηκε για τις ανάγκες της έρευνας. Το κεφάλαιο της Μεθοδολογίας συνεχίζει με την ανάλυση των δεδομένων και ολοκληρώνεται με την καταγραφή των συμπερασμάτων.

3.2. Ερωτηματολόγιο

Το ερωτηματολόγιο είναι βασική τεχνική συλλογής δεδομένων κατά την οποία ο κάθε ερωτώμενος απαντά σε πλήθος ερωτήσεων ίδιας ποσότητας και με προκαθορισμένη σειρά. Η συνηθέστερη μορφή του πλέον είναι η ηλεκτρονική κατά την οποία παρουσιάζεται από τον ερευνητή σε συγκεκριμένο ιστότοπο το ερωτηματολόγιο με τη μορφή φόρμας και μέσω πρόσκλησης στους ερωτώμενους απαντούν με τη σειρά τους. Χρησιμοποιείται ευρέως ως βασικό εργαλείο στις κοινωνικές και ανθρωπιστικές επιστήμες με σκοπό τη διερεύνηση, την περιγραφή ή ακόμη και την ερμηνεία διαφόρων ζητημάτων.

Η χρήση ερωτηματολογίου περιλαμβάνει σειρά πλεονεκτημάτων. Επί παραδείγματι η χρήση του έχει χαμηλότερο κόστος στον ερευνητή συγκριτικά με το εργαλείο της συνέντευξης ιδιαίτερα πλέον με την εξέλιξη της τεχνολογίας σύμφωνα

με την οποία η συμπλήρωση των ερωτηματολογίων δύναται να πραγματοποιηθεί χωρίς να χρειαστεί καμία φυσική μετακίνηση του ερευνητή ή του ερωτώμενου και οι απαιτούμενες γνώσεις για την διεξαγωγή της διαδικασίας δεν είναι υψηλές. Παράλληλα η χρήση του ερωτηματολογίου δύναται να καλύψει απαντήσεις από μεγάλο πληθυσμό με σκοπό την παρουσίαση εγκυρότερων αποτελεσμάτων. Λόγω της έλλειψης άμεσης επικοινωνίας με τον ερευνητή, ο ερωτώμενος δύναται να εκφραστεί ελεύθερα και σε χρόνο που επιθυμεί. Τέλος, το ερωτηματολόγιο επίσης ακολουθεί τυποποιημένους τρόπους ανάλυσης ώστε ο ερευνητής να μην δύναται να επηρεάσει τις απαντήσεις αλλά και κερδίσει χρόνο από την ανάλυση των αποτελεσμάτων καθώς και την καταγραφή των συμπερασμάτων που προκύπτουν (Ζαφειρίου, 2003). Σύμφωνα με τον Παρασκευόπουλο (1993), «*καμία στατιστική έρευνα δεν μπορεί να είναι καλύτερη από το ερωτηματολόγιο που χρησιμοποιήθηκε σ' αυτή*».

Παράλληλα, η τεχνική συλλογής δεδομένων ερωτηματολόγιο περιλαμβάνει και καίρια μειονεκτήματα, όπως είναι η αδυναμία του ερευνητή για αποσαφήνιση των ερωτήσεων ανοιχτού τύπου και η υποχρέωση που μεταφέρεται στον ερωτώμενο να απαντήσει με έναν συγκεκριμένο τρόπο. Το υπό μελέτη θέμα μπορεί να μην είναι μετρήσιμο μέσω των ερωτηματολογίων και επίσης στην περίπτωση λάθους στον αρχικό σχεδιασμό του δεν δίνεται η δυνατότητα διόρθωσης.

Η χρήση του ηλεκτρονικού ερωτηματολογίου ως ερευνητικού εργαλείου δύναται να φέρει όλους τους τύπους ερωτήσεων. Οι ερωτήσεις ενός ερωτηματολογίου δύναται να είναι ανοικτού ή κλειστού τύπου. Οι ανοικτού τύπου ερωτήσεις προσφέρουν την δυνατότητα στον ερωτώμενο να εκφράσει την γνώμη του χωρίς να περιορίζεται σε έτοιμες απαντήσεις (Ζαφειρίου, 2003). Οι κλειστού τύπου ερωτήσεις συμπεριλαμβάνουν τις εξής περιπτώσεις ερωτήσεων (Javeau, 2000):

-Διχοτομικές ερωτήσεις, σύμφωνα με τις οποίες ο ερωτώμενος δύναται να επιλέξει μεταξύ δύο απαντήσεων που είναι ξεκάθαρες και προσφέρουν στον ερευνητή εύκολη επεξεργασία. Συνηθέστερα, οι απαντήσεις σε διχοτομικές ερωτήσεις είναι Ναι και Όχι.

- **Ερωτήσεις Βαθμονόμησης**, όπου οι απαντήσεις που περιλαμβάνουν επί παραδείγματι, τα εξής: «Καθόλου, Ελάχιστα, Μέτρια, Αρκετά, Πάρα πολύ».
- **Ερωτήσεις κατάταξης**, κατά τις οποίες ο ερωτώμενος καλείται να επιλέξει με σειρά προτεραιότητας σύμφωνα με την σημαντικότητα της απάντησής του. Επί παραδείγματι, η ερώτηση περιλαμβάνει την δυνατότητα βαθμολόγησης

της απάντησης με αριθμό από το 1 έως το πέντε κατά την οποία βαθμολόγηση ο ερωτώμενος δηλώνει την θετική του ή αρνητική άποψη για μία ερώτηση (π.χ. 1= Πολύ λίγο και 5= Πάρα πολύ) ή την σειρά προτεραιότητας για τη σημαντικότητα.

- **Ερωτήσεις Διαβαθμισμένης Κλίμακας**, όπου ο ερωτώμενος βαθμολογεί με συγκεκριμένη κλίμακα κατηγορία ερωτήσεων.
- **Ερωτήσεις πολλαπλής επιλογής**

Πιο συγκεκριμένα, τα ερωτηματολόγια ως ερευνητικά εργαλεία διακρίνονται σε δύο είδη: στα **δομημένα** και στα **μη δομημένα** ερωτηματολόγια. Στην πρώτη περίπτωση, το περιεχόμενό τους περιλαμβάνει αυστηρά καθορισμένα σειρά γραπτών ερωτήσεων που δεν προσφέρεται στον ερευνητή η δυνατότητα να τις χρησιμοποιήσει με διαφορετική σειρά. Η χρήση τους γίνεται ιδιαίτερα στις ποσοτικές έρευνες πρόσωπο με πρόσωπο, στις τηλεφωνικές αλλά και στις ταχυδρομικές έρευνες. Αναφορικά με το μη δομημένο ερωτηματολόγιο, η σειρά των ερωτήσεων δύναται να αλλάξει εφόσον το επιθυμεί ο ερευνητής. Ο σκοπός της χρήσης τους είναι η παροχή ευχέρειας του ερευνητή αναφορικά με τη ρύθμιση της ροής της συζήτησης. Έτσι, προσφέρεται ευελιξία στη διεξαγωγή της έρευνας. Τα συναντάμε ιδιαίτερα σε ομάδες συζήτησης καθώς και σε συνεντεύξεις σε βάθος (Ζαφειρόπουλος, 2012). Τα χαρακτηριστικά που χρειάζεται να φέρει το σωστά δομημένο ερωτηματολόγιο είναι η πληρότητα, η σαφήνεια, η συνοχή, η οργανωμένη δομή, η συντομία, η τελειότητα στην παρουσίασή τους (τεχνική πλευρά), η συμπερίληψη βασικών οδηγιών συμπλήρωσης, οι εκάστοτε εννοιολογικές επεξηγήσεις και τέλος, η δυνατότητα ευχέρειας κωδικογραφικής και μηχανογραφικής επεξεργασίας (Ρόντος & Παπάνης, 2007).

Οι μέθοδοι δειγματοληψίας είναι η απλή τυχαία δειγματοληψία όπου και κάθε άτομο έχει τις ίδιες πιθανότητες να επιλεγεί στο δείγμα (π.χ. μέσω της χρήσης τηλεφωνικού καταλόγου), η συστηματική δειγματοληψία που είναι παρόμοια με την προηγούμενη όμως ακολουθεί ένα διαφορετικό σύστημα επιλογής του δείγματος (π.χ. στα 100 άτομα που θέλουμε να επιλέξουμε θα διαβάζουμε τα ονόματα ανά δεκάδες και θα επιλέγουμε στο δείγμα κάθε δεύτερη δεκάδα), η κατά στρώματα δειγματοληψία η οποία χρησιμοποιείται ιδιαίτερα συχνά εφόσον το δείγμα που δύναται να χρησιμοποιηθεί είναι μικρό και έτσι χωρίζεται σε στρώματα όπως είναι το φύλο ή η ηλικία, η μέθοδος δειγματοληψίας κατά δεσμίδες όπου επιλέγουμε για παράδειγμα τα άτομα ενός γυμναστηρίου που κάνουν βάρη και όχι όλα τα άτομα που

κάνουν βάρη σε γυμναστήριο, η πολυσταδιακή τυχαία δειγματοληψία όπου η εφαρμογή της γίνεται γεωγραφικά (ιδιαίτερη εφαρμογή σε ψηφοφόρους δύο περιφερειών, έπειτα μέσω επιλογής μίας περιοχής από τις δύο περιφέρειες και τέλος τυχαία επιλογή ποσότητας ψηφοφόρων από κάθε περιοχή μέσω του εκλογικού καταλόγου), η δειγματοληψία χιονοστιβάδας που χρησιμοποιείται σε ποιοτικές μελέτες ιδιαίτερα και τέλος εφόσον οι συνθήκες που επικρατούν στα πλαίσια της έρευνας δεν δύναται να επιτρέψουν την επιλογή αντιπροσωπευτικού δείγματος διατίθεται και η μέθοδος του διαθέσιμου δείγματος (Κυριαζή, 2011). Με τον όρο δειγματοληψία εννοούμε την «διαδικασία με την οποία επιλέγουμε ένα δείγμα από τον πληθυσμό» (Παρασκευόπουλος, 1993).

3.3. Χρήση Ερωτηματολογίου στην εν λόγω Πτυχιακή Εργασία

Για τη διερεύνηση των παραπάνω απόψεων χρησιμοποιήθηκε σχετικό ατομικό ερωτηματολόγιο που βασίζεται σε κλειστού τύπου απαντήσεις για την καταγραφή των προσωπικών στοιχείων των ερωτηθέντων, καθώς και ερωτήσεις των οποίων οι απαντήσεις είναι οργανωμένες με την χρήση της κλίμακας Likert. Η κλίμακα αυτή αφορά ψυχομετρικές απαντήσεις που χρησιμοποιείται σε ερωτηματολόγια για την γνώση των απόψεων και προτιμήσεων των ερωτώμενων, ο βαθμός συμφωνίας τους με την εκάστοτε ερώτηση ή ομάδα ερωτήσεων. Είναι μία μη συγκριτική τεχνική και ελέγχει μονοδιάστατες απόψεις (Likert, 1932). Με τη χρήση αυτής της κλίμακας, οι ερωτηθέντες υποδεικνύουν το δικό τους επίπεδο συμφωνίας με δεδομένες δηλώσεις. Ποιο συχνά χρησιμοποιείται η κλίμακα Likert των πέντε σημείων που αναφέρονται σε «Καθόλου» έως «Πάρα πολύ» συμφωνία με αυτό που θέτει η ερώτηση ή δήλωση καθώς υπάρχουν και οι ενδιάμεσες θέσεις «Ελάχιστα», «Αρκετά» και «Πάρα πολύ».

Πιο συγκεκριμένα, εφαρμόστηκε η ποσοτική μέθοδος, μια και ο στόχος της πτυχιακής είναι ο έλεγχος συγκεκριμένων θεωρητικών θέσεων για το υπό μελέτη φαινόμενο. Αυτού του είδους η μέθοδος βασίζεται σε δειγματοληπτική έρευνα με ερωτηματολόγιο το οποίο κατατίθεται αυτούσιο στο παράρτημα της εργασίας, προσφέροντας στον ερευνητή την δυνατότητα προσέγγισης μέρους πληθυσμού. Με τα αποτελέσματα της έρευνας να βασίζονται σε απαντήσεις μεγάλου δείγματος ερωτηθέντων, επικρατεί η άποψη ότι οι υποθέσεις στις οποίες βασίζονται οι ερωτήσεις υποβάλλονται σε πιο αυστηρό και έγκυρο έλεγχο. Τυποποιώντας τα συλλεγόμενα στοιχεία, προσεγγίζοντας μεγάλο μέρος πληθυσμού και ακολουθώντας

στατιστικές μεθόδους ανάλυσης, προσφέρεται η ποσοτική ερευνητική μέθοδος ως η πιο διαδεδομένη μορφή εμπειρικής έρευνας για τη μελέτη των κοινωνικών φαινομένων (Κυριαζή, 2002). Τα βασικότερα ζητήματα λοιπόν στα οποία ο ερευνητής χρειάζεται να εστιάσει είναι αρχικά η συλλογή ενός αντιπροσωπευτικού δείγματος του υπό μελέτη πληθυσμού και έπειτα η διαμόρφωση ενός κατάλληλου για την έρευνα ερωτηματολογίου. Σημαντικό να τονιστεί ότι κατά την ποσοτική έρευνα δεν μετρά το γιατί αλλά το πόσο. Δεν μετρά τους λόγους που συμβαίνει μία κατάσταση αλλά το μέγεθος αυτής της κατάστασης (Ζαφειρόπουλος, 2015).

Η χρήση του ηλεκτρονικού ερωτηματολογίου στην προκειμένη περίπτωση πρόσφερε σημαντικά στην διεξαγωγή της έρευνας διότι ήταν σε ηλεκτρονική μορφή και το παρέλαβαν μέχρι και οι πιο απομακρυσμένες βιβλιοθήκες. Επιπροσθέτως, προσεγγίστηκε μεγαλύτερος αριθμός βιβλιοθηκών έτσι ώστε αυξήθηκε κατά το δυνατό το δείγμα του πληθυσμού. Ήταν μία γρήγορη και άκρως οικονομική λύση που επέτρεψε τους ερευνητές να συγκεντρώσουν σε μικρό χρονικό διάστημα τις απαντήσεις και να προχωρήσουν στην διαδικασία των συμπερασμάτων και των αποτελεσμάτων. Τέλος, ο αρχικός σχεδιασμός του ερωτηματολογίου έγινε με ιδιαίτερη προσοχή ώστε να μην χάνονται πληροφορίες, να μην μπερδεύονται οι ερωτώμενοι και να μην χρειάζεται περαιτέρω επεξήγηση από τους ερευνητές.

3.4: Παρουσίαση Ερωτηματολογίου Πτυχιακής Εργασίας

Στην παρούσα έρευνα όπως καταγράφεται και παραπάνω διαμορφώθηκε δομημένο ερωτηματολόγιο. Το ερωτηματολόγιο που χρησιμοποιήθηκε έχει ηλεκτρονική μορφή και βασίζεται σε ερωτήσεις που συμφωνούν με τον σκοπό της έρευνας. Βασίζεται σε ένα τυποποιημένο σχέδιο συλλογής πληροφοριών, αλλά και στοιχείων και δεδομένων ώστε να καταγραφεί η εξειδικευμένη πληροφόρηση. Στόχος είναι η καθοδήγηση του ερευνητή και της διαδικασίας πληροφόρησης. Φέρει οργανωμένη μορφή, κατανοητό και σύντομο λόγο, περιέχοντας οδηγίες που απαραίτητα τοποθετούνται ώστε να βοηθηθεί η καλύτερη δυνατή συμπλήρωσή του. Χρησιμοποιήθηκαν ερωτήσεις κλειστού τύπου, διχοτομικές και βαθμονόμησης, ερωτήσεις πολλαπλής επιλογής. Σημειώνεται ότι οι κοινές ερωτήσεις (όσες αφορούν ένα θέμα), είναι συγκεντρωμένες σε ενότητες, οι ερωτήσεις γενικού τύπου προηγούνται των ειδικών ώστε το ερωτηματολόγιο να φέρει συνάφεια και λογική (Javeau, 2000).

Το ηλεκτρονικό ερωτηματολόγιο της παρούσας έρευνας περιλαμβάνει 15 ερωτήσεις κλειστού τύπου όπου ο ερωτώμενος επιλέγει την απάντηση μεταξύ των σημειωμένων (Ζαφειρόπουλος, 2015). Οι κλειστού τύπου ερωτήσεις υποδεικνύουν μία σειρά τιμών (πιθανών απαντήσεων) από τις οποίες καλείται ο ερωτώμενος να επιλέξει (Ζαφειρόπουλος, 2015).

Χωρίζεται σε έξι ενότητες και πιο συγκεκριμένα σε ερωτήσεις που αφορούν προσωπικά στοιχεία των βιβλιοθηκονόμων (Α. Δείγμα), την χρήση πηγών (Β. Χρήση Πηγών), πληροφορίες για την συλλογή της βιβλιοθήκης όπου εργάζεται ο/η υπάλληλος (Γ. Συλλογή Βιβλιοθήκης), ερωτήσεις που αφορούν τον εξοπλισμό που υπάρχει στην εκάστοτε βιβλιοθήκη (Δ. Εξοπλισμός Βιβλιοθήκης), τη σηματοδότηση που φέρει η βιβλιοθήκη (Ε. Σηματοδότηση στο χώρο της βιβλιοθήκης) και τέλος σειρά ερωτήσεων που αφορούν τις υπηρεσίες που προσφέρει η εκάστοτε βιβλιοθήκη (Στ. Υπηρεσίες).

Συνολικά πρόκειται για 15 ερωτήσεις/ δηλώσεις εκ των οποίων οι πέντε ερωτήσεις αφορούν προσωπικά στοιχεία των ερωτώμενων, συμπεριλαμβανομένων ερωτήσεων όπως φύλο, ηλικία, χρόνια εργασία, τμήμα εργασίας, επίπεδο γνώσεων σε ξένες γλώσσες. Μέσω αυτών των ερωτήσεων ερχόμαστε σε άμεση επαφή με τα δημογραφικά χαρακτηριστικά του δείγματος.

Ακολουθεί η δεύτερη ενότητα του ερωτηματολογίου που περιλαμβάνει αρχικά πέντε (5) δηλώσεις που χρήζουν απάντησης αναφορικά με τη χρήση πηγών εντός της βιβλιοθήκης από τους πρόσφυγες και μία ερώτηση που αφορά την ενημερωμένη ιστοσελίδα της βιβλιοθήκης. Οι απαντήσεις αυτής της ερώτησης χωρίζονται σε δύο υποκατηγορίες κατά τις οποίες ο ερωτώμενος επιλέγει εάν συμφωνεί με την δήλωση της ερώτησης και απαντά στην πρώτη υποκατηγορία ενώ εάν δεν συμφωνεί απαντά στην δεύτερη υποκατηγορία. Μέσω αυτής της ενότητας ερωτήσεων δίνεται η δυνατότητα να γνωρίσουμε τις συνήθειες των προσφύγων αναφορικά με τη συχνότητα χρήσης των βιβλιοθηκών ως χώρο ανάγνωσης, δανεισμού τίτλων και γενικότερα ενημερωτικών πηγών. Παράλληλα, σκοπός αυτής της ενότητας είναι να γνωρίσουμε τους πιθανούς λόγους που η βιβλιοθήκη δεν προσφέρει ηλεκτρονική ενημέρωση σε διάφορες γλώσσες πέραν της ελληνικής καθώς δύναται να καταγραφούν οι αντίστοιχες ελλείψεις.

Στην τρίτη ενότητα του ερωτηματολογίου υπάρχει η 8^η ερώτηση που αναφέρεται στην συλλογή της βιβλιοθήκης. Εφόσον ο ερωτώμενος επιθυμεί να απαντήσει θετικά στην ερώτηση/ δήλωση 8, τότε επιλέγει απάντηση από την

υποκατηγορία που αναφέρεται στις επιπλέον γλώσσες στις οποίες υπάρχουν τεκμήρια. Ακολουθεί επιπλέον υποκατηγορία της ερώτησης 8 όπου ο ερωτώμενος δύναται να απαντήσει αναφορικά με τα είδη τεκμηρίων που διαθέτει η βιβλιοθήκη όπου εργάζεται και που διατίθενται σε άλλες γλώσσες πέραν της ελληνικής. Σκοπός της ερώτησης είναι η καταγραφή ελλείψεων σε τεκμήρια σε άλλες γλώσσες πέραν της ελληνικής αλλά και η πιθανή παρουσία τεκμηρίων διαφόρων ειδών σε άλλες γλώσσες πέραν της ελληνικής. Επόμενη ερώτηση αυτού του τμήματος ερωτήσεων αφορά την άποψη των βιβλιοθηκονόμων σχετικά με την επαρκή κάλυψη των πληροφοριακών αναγκών των προσφύγων. Εφόσον ο ερωτώμενος απαντήσει θετικά δύναται να προχωρήσει παρακάτω σε επόμενη ερώτηση. Σε περίπτωση που απαντήσει αρνητικά του δίνεται η δυνατότητα να σημειώσει λόγους για τους οποίους θεωρεί ότι οι συλλογές της βιβλιοθήκης όπου εργάζεται δεν είναι επαρκείς. Επόμενη ερώτηση αυτού του τμήματος αναφορικά με την συλλογή της βιβλιοθήκης αφορά την επάρκεια αυτής σε συλλογή λεξικών ή βιβλίων μάθησης της ελληνικής γλώσσας από τους πρόσφυγες. Εφόσον ο ερωτώμενος απαντήσει θετικά δύναται να προχωρήσει παρακάτω σε επόμενη ερώτηση. Σε περίπτωση που απαντήσει αρνητικά του δίνεται η δυνατότητα να σημειώσει λόγους για τους οποίους θεωρεί ότι η βιβλιοθήκη δεν έχει επαρκή συλλογή λεξικών ή βιβλίων μάθησης. Το τμήμα ερωτήσεων που αφορούν την συλλογή της βιβλιοθήκης ολοκληρώνεται με μία ακόμη ερώτηση που αφορά την επάρκεια της βιβλιοθήκης σε ανανεωμένα σχολικά βοηθήματα για τα παιδιά προσφύγων στη μητρική τους γλώσσα. Εφόσον ο ερωτώμενος απαντήσει θετικά σε αυτήν την ερώτηση δύναται να προχωρήσει παρακάτω σε επόμενη. Σε περίπτωση που απαντήσει αρνητικά του δίνεται η δυνατότητα να σημειώσει λόγους για τους οποίους θεωρεί ότι προσφέρεται η αντίστοιχη επάρκεια. Σκοπός αυτών των ερωτήσεων είναι η άμεση καταγραφή των αναγκών της βιβλιοθήκης μέσω της άποψης των ερωτώμενων βιβλιοθηκονόμων για την επάρκεια κάλυψης των πληροφοριακών αναγκών των προσφύγων, την επάρκεια σε συλλογή λεξικών ή βιβλίων μάθησης της ελληνικής γλώσσας από τους πρόσφυγες καθώς επίσης και την επάρκεια σε ανανεωμένα σχολικά βοηθήματα για τα παιδιά των προσφύγων στη μητρική τους γλώσσα. Αντίστοιχα, σκοπός ορίζεται και η αναφορά στους λόγους για τους οποίους οι βιβλιοθηκονόμοι του δείγματος σημειώνουν την παραπάνω ανεπάρκεια.

Στην τέταρτη ενότητα του ερωτηματολογίου, ο ερωτώμενος απαντά σε ερωτήσεις που αφορούν τον ήδη υπάρχοντα εξοπλισμό της βιβλιοθήκης όπου εργάζεται καθώς επίσης και τον τρόπο χρήσης αυτού του εξοπλισμού. Ο σκοπός των

ερωτήσεων αυτής της ενότητας είναι η καταγραφή του παρόντος εξοπλισμού της κάθε βιβλιοθήκης του δείγματος και αντίστοιχα την καταγραφή ελλείψεων στα πλαίσια του εξοπλισμού. Παράλληλα, το δεύτερο σκέλος της ενότητας προσφέρει στον αναγνώστη την γνώση για το ποιος διαθέσιμος εξοπλισμός δύναται να χρησιμοποιηθεί μόνο εντός του χώρου της βιβλιοθήκης ή προσφέρεται και για δανεισμό.

Στην επόμενη πέμπτη ενότητα οι ερωτήσεις αφορούν την σηματοδότηση του χώρου της βιβλιοθήκης και στις προσαρμογές που έχουν συμβεί αναφορικά ώστε να διευκολύνεται η πρόσβαση των προσφύγων που κάνουν χρήση αυτής. Ο σκοπός αυτής της ενότητας είναι η καταγραφή των προσαρμογών που έχουν πραγματοποιηθεί στο χώρο της βιβλιοθήκης για την ευκολότερη πρόσβαση των προσφύγων και αντίστοιχα η καταγραφή των μη πραγματοποιούμενων αλλαγών.

Το τελευταίο μέρος του ερωτηματολογίου αφορά τις υπηρεσίες της εκάστοτε βιβλιοθήκης. Ο ερωτώμενος απαντά αναφορικά με αυτές τις υπηρεσίες που προσφέρονται ήδη στους πρόσφυγες που ενίοτε φιλοξενεί με σεμινάρια/ εκπαιδευτικά προγράμματα που προσφέρονται για τους πρόσφυγες, με τις πρακτικές που ακολουθεί το προσωπικό της βιβλιοθήκης όπου εργάζεται ώστε να επιτευχθεί η σωστή πληροφόρηση των προσφύγων για τις υπηρεσίες της βιβλιοθήκης, με τις ήδη υιοθετούμενες υπηρεσίες της βιβλιοθήκης για την ένταξη των προσφύγων στην τοπική κοινωνία όπως επίσης και με τις πρακτικές που ακολουθεί η βιβλιοθήκη αναφορικά με τις πρακτικές κοινωνικοποίησης των προσφύγων που ενίοτε φιλοξενεί. Σκοπός της εν λόγω ενότητας είναι η καταγραφή υπηρεσιών που προσφέρονται από την εκάστοτε βιβλιοθήκη στους πρόσφυγες, η καταγραφή του είδους των σεμιναρίων που πραγματοποιούνται ή η απουσία αυτών από τις εκάστοτε βιβλιοθήκες, η καταγραφή των ακολουθούμενων πρακτικών από το προσωπικό της βιβλιοθήκης ή η απουσία ανάλογων πρακτικών, οι υιοθετούμενες υπηρεσίες της βιβλιοθήκης για την ένταξη των προσφύγων στην τοπική κοινωνία και αντίστοιχα η καταγραφή απουσίας υιοθέτησης ανάλογων υπηρεσιών και τέλος σκοπός της ενότητας είναι η καταγραφή των πρακτικών κοινωνικοποίησης των προσφύγων που ακολουθούνται από την εκάστοτε συμμετέχουσα στην έρευνα βιβλιοθήκη όπως αντίστοιχα και η καταγραφή απουσίας αντίστοιχων πρακτικών.

3.5: Συλλογή Δεδομένων

Η δημιουργία του ηλεκτρονικού ερωτηματολογίου πραγματοποιήθηκε με την εφαρμογή LimeSurvey, μία δωρεάν πλατφόρμα όπου οι ερευνήτριες καταχώρησαν τις ερωτήσεις και τις αντίστοιχες λίστες πιθανών απαντήσεων. Εφόσον το ερωτηματολόγιο σχεδιάστηκε με ιδιαίτερη προσοχή, αναρτήθηκε στην εν λόγω πλατφόρμα. Εν συνεχεία δημιουργήθηκε λίστα βιβλιοθηκών. Ετοιμάστηκε ηλεκτρονικό μήνυμα όπου στάλθηκε στις 19/09/2017 σε 55 βιβλιοθήκες σύμφωνα με το οποίο οι ερευνήτριες ενημέρωναν για το σκοπό της χρήσης του ερωτηματολογίου. Παράλληλα, μετά από λίγες ημέρες και συγκεκριμένα στις 27/09/2017 στάλθηκε εκ νέου ηλεκτρονικό μήνυμα στις 27 προαναφερθείσες βιβλιοθήκες ως ευγενική υπενθύμιση της συμπλήρωσης του ηλεκτρονικού ερωτηματολογίου.

Από τις 55 βιβλιοθήκες μόνο οι 36 συμπλήρωσαν το ερωτηματολόγιο εκ των οποίων μόνο οι 21 το συμπλήρωσαν πλήρως. Οι βιβλιοθήκες που δεν ξεκίνησαν να συμπληρώνουν το ηλεκτρονικό ερωτηματολόγιο απάντησαν στην πρόσκληση αναφέροντας είτε ότι δεν μπορούν να απαντήσουν σε αυτό μιας και στην περιοχή τους δεν εξυπηρετούν πρόσφυγες ή λόγω του ότι γενικότερα δεν έχουν κάνει κάποιες δράσεις για πρόσφυγες. Επιπροσθέτως, υπήρξαν και 15 βιβλιοθήκες που αν και ξεκίνησαν την διαδικασία συμπλήρωσης των ερωτηματολογίων δεν ολοκλήρωσαν καμία απάντηση πιθανά για τους ίδιους λόγους που οι υπόλοιπες δεν συμμετείχαν εξ αρχής στην έρευνα. Τα αποτελέσματα αναφέρονται και στις 36 βιβλιοθήκες που συμπλήρωσαν πλήρως ή μερικώς το ηλεκτρονικό ερωτηματολόγιο της έρευνας.

3.6: Ανάλυση Δεδομένων

Με την ολοκλήρωση της συμπλήρωσης των ηλεκτρονικών ερωτηματολογίων χρησιμοποιήθηκαν οι προσωπικοί κωδικοί για την έκδοση των αποτελεσμάτων μέσω του διαδικτυακού προγράμματος LimeSurvey. Αφού επιλέχθηκε η φόρμα του συγκεκριμένου ερωτηματολογίου τα αποτελέσματα εμφανίστηκαν με τη μορφή γραφημάτων τα οποία σχολιάστηκαν αναφέροντας τα ποσοστά των απαντήσεων της κάθε ερώτησης.

3.7: Συμπεράσματα Κεφαλαίου

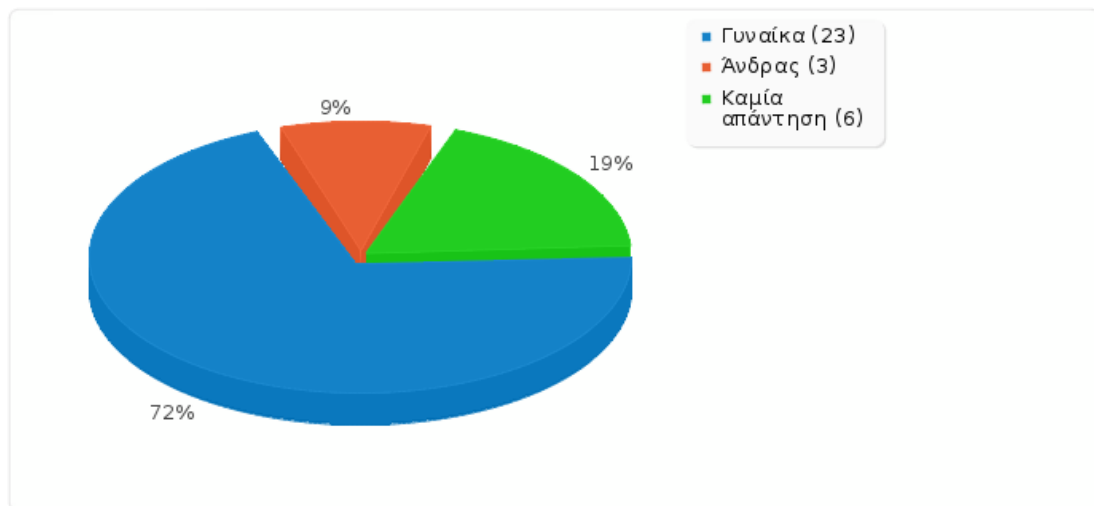
Αν και η δυνατότητα συμμετοχής των βιβλιοθηκών θα μπορούσε να καλύψει μεγάλο ποσοστό των δημοτικών βιβλιοθηκών της χώρας μας, εκ του αποτελέσματος των συμπληρωμένων απαντήσεων μέσω του LimeSurvey καταγράφεται ιδιαίτερα μειωμένη συμμετοχή. Το γεγονός αυτό συνάδει στο ότι πληθώρα των βιβλιοθηκών από τις οποίες συζητήθηκε να συμμετάσχουν δεν εξυπηρετούν πρόσφυγες διότι είτε δεν υπάρχουν πρόσφυγες στην περιοχή τους είτε διότι οι πρόσφυγες που υπάρχουν δεν γνωρίζουν ή δεν ενδιαφέρονται εάν γνωρίζουν να εξυπηρετηθούν.

Παρόλα αυτά η δυνατότητες των συμπληρωμένων ερωτηματολογίων προσφέρουν στον αναγνώστη την γνώση για την επικρατούσα κατάσταση μέσα από τα μάτια των 36 βιβλιοθηκονόμων που συμμετείχαν πλήρως ή μερικώς στην έρευνα και έτσι δύναται η δυνατότητα προσφοράς μέσα από την εμπειρία τους για την μελέτη και την καταγραφή πολιτικών που έχουν αναπτυχθεί και αναπτύσσονται από διάφορες βιβλιοθήκες στη χώρα μας.

4: ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ

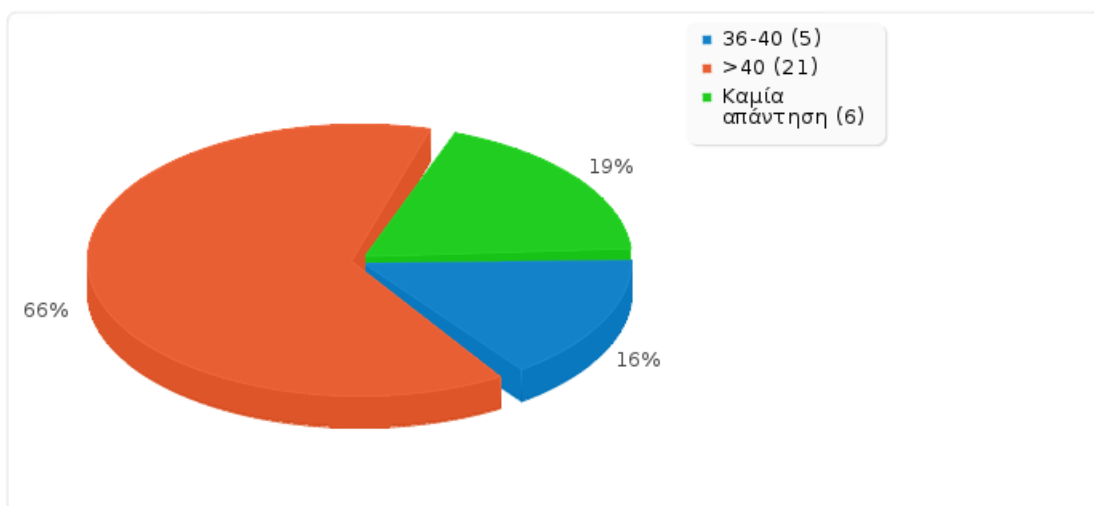
Αναφερόμενοι στα δημογραφικά χαρακτηριστικά των συμμετεχόντων βιβλιοθηκονόμων κατεγράφησαν τα εξής: 72% ήταν γυναίκες και 9% άνδρες (Γράφημα 1).

Γράφημα 1: Φύλο συμμετεχόντων



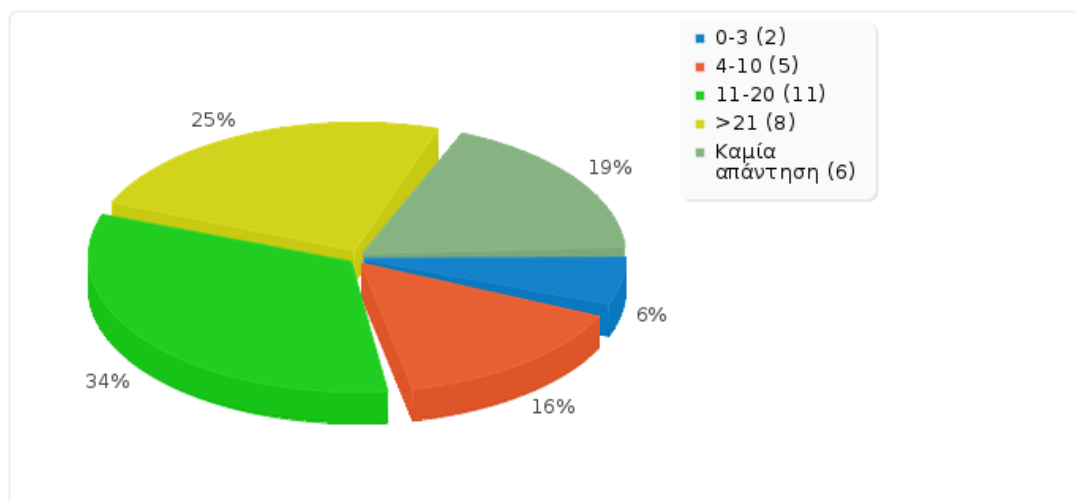
Ηλικιακά οι ερωτώμενοι βρίσκονται στο ηλικιακό φάσμα άνω των 40 ετών κατά 66% με μόνο το 16% να βρίσκονται μεταξύ των 36 έως και 40 ετών (Γράφημα 2).

Γράφημα 2: Ηλικία συμμετεχόντων



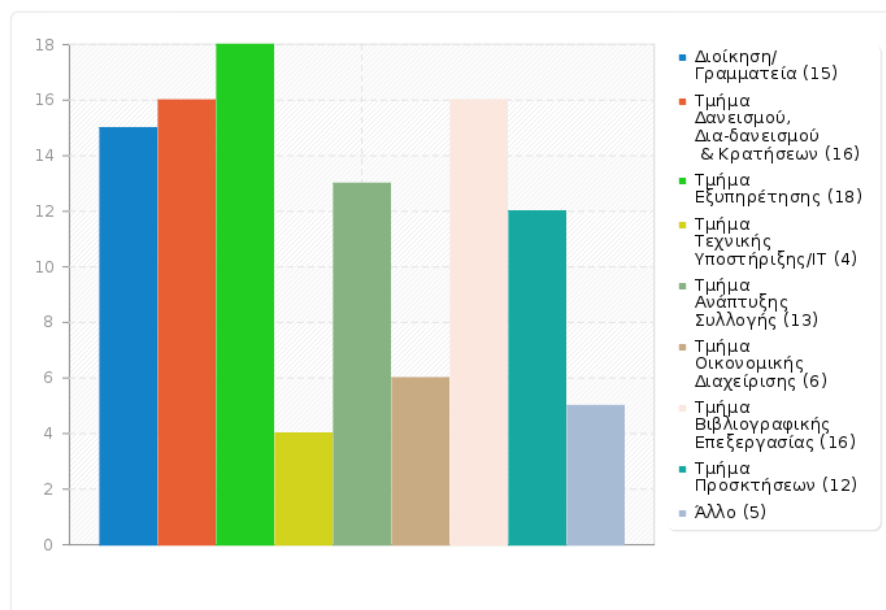
Αναφορικά με τα χρόνια εργασίας των συμμετεχόντων βιβλιοθηκονόμων καταγράφηκε ότι το μεγαλύτερο ποσοστό εργάζεται 11-20 έτη, το 25% κάτω από 21 έτη, το 16% 4 έως 10 έτη και το 6% μέχρι 3 έτη (Γράφημα 3).

Γράφημα 3: Έτη εργασίας στη βιβλιοθήκη



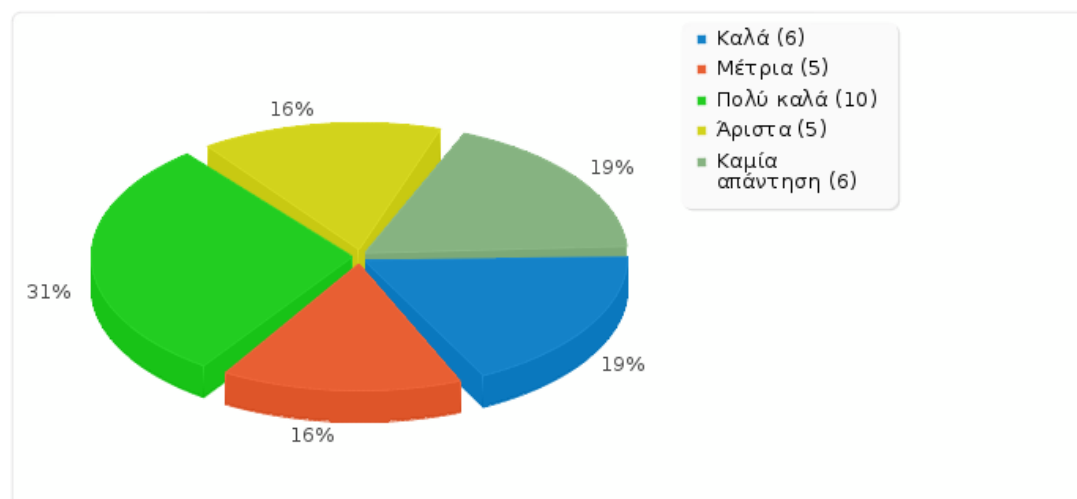
Τα τμήματα στα οποία απασχολούνται οι βιβλιοθηκονόμοι είναι διάφορα όπως στη Διοίκηση/ Γραμματεία 15 άτομα (46,88%), στο Τμήμα Δανεισμού, Διαδανεισμού & Κρατήσεων 16 άτομα (50%), στο Τμήμα Εξυπηρέτησης 18 άτομα (56,25%), στο Τμήμα Τεχνικής Υποστήριξης/IT 4 άτομα (12,50%), στο Τμήμα Ανάπτυξης Συλλογής 13 άτομα (40,62%), στο Τμήμα Οικονομικής Διαχείρισης 6 άτομα (18,75%), στο Τμήμα Βιβλιογραφικής Επεξεργασίας 16 άτομα (50%), στο Τμήμα Προσκτήσεων 12 άτομα (37,50%) και τέλος σε άλλα τμήμα 5 άτομα (15,62%).

Γράφημα 4. Τμήμα της βιβλιοθήκης στο οποίο απασχολούνται οι συμμετέχοντες;



Αναφορικά με το επίπεδο γνώσεων των βιβλιοθηκονόμων της παρούσας έρευνας στα Αγγλικά, τα αποτελέσματα παρουσιάζονται ως εξής: Καθόλου 0 συμμετέχοντες (0%), Καλά 6 συμμετέχοντες (18,75%), Μέτρια 5 συμμετέχοντες (15,62%), Πολύ καλά 10 συμμετέχοντες (31,25%), Άριστα 5 συμμετέχοντες (15,62%) καθώς επίσης υπήρξαν και 6 συμμετέχοντες που δεν απάντησαν καθόλου σε αυτήν την ερώτηση (18,75%) (Γράφημα 5).

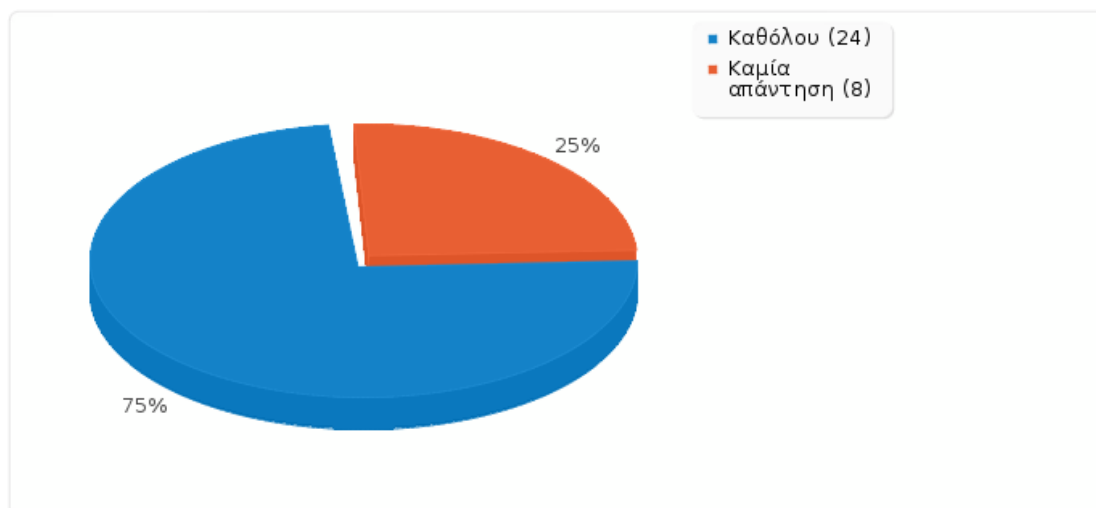
Γράφημα 5: Επίπεδο γνώσεων των βιβλιοθηκονόμων στην Αγγλική γλώσσα



Αναφορικά με το επίπεδο γνώσεων των βιβλιοθηκονόμων της παρούσας έρευνας στα Αλβανικά, τα αποτελέσματα παρουσιάζονται ως εξής: Καθόλου 24 συμμετέχοντες (75%), Καλά 0 συμμετέχοντες (0,0%), Μέτρια 0 συμμετέχοντες

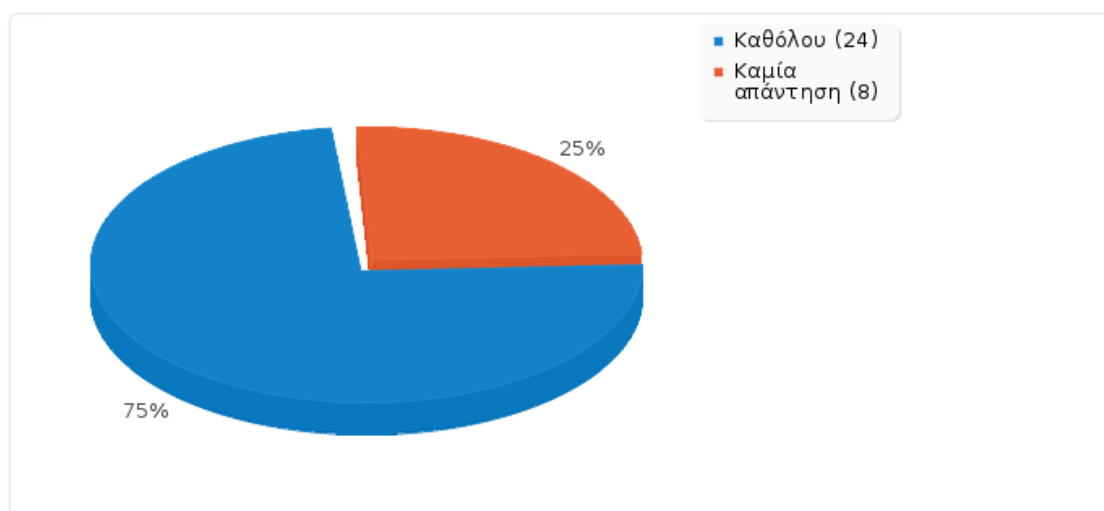
(0,0%), Πολύ καλά 0 συμμετέχοντες (0,0%), Άριστα 0 συμμετέχοντες (0,0%) καθώς επίσης υπήρξαν και 8 συμμετέχοντες που δεν απάντησαν καθόλου σε αυτήν την ερώτηση (25,00%) (Γράφημα 6).

Γράφημα 6: Επίπεδο γνώσεων των βιβλιοθηκονόμων στην Αλβανική γλώσσα



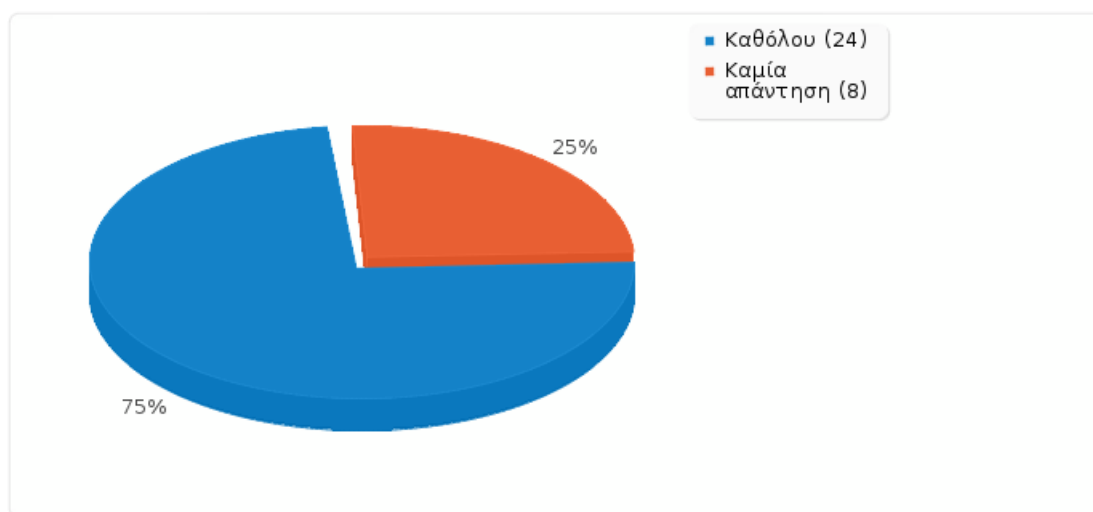
Αναφορικά με το επίπεδο γνώσεων των βιβλιοθηκονόμων της παρούσας έρευνας στα Αραβικά, τα αποτελέσματα παρουσιάζονται ως εξής: Καθόλου 24 συμμετέχοντες (75%), Καλά 0 συμμετέχοντες (0,0%), Μέτρια 0 συμμετέχοντες (0,0%), Πολύ καλά 0 συμμετέχοντες (0,0%), Άριστα 0 συμμετέχοντες (0,0%) καθώς επίσης υπήρξαν και 8 συμμετέχοντες που δεν απάντησαν καθόλου σε αυτήν την ερώτηση (25,00%) (Γράφημα 7).

Γράφημα 7: Επίπεδο γνώσεων των βιβλιοθηκονόμων στην Αραβική γλώσσα



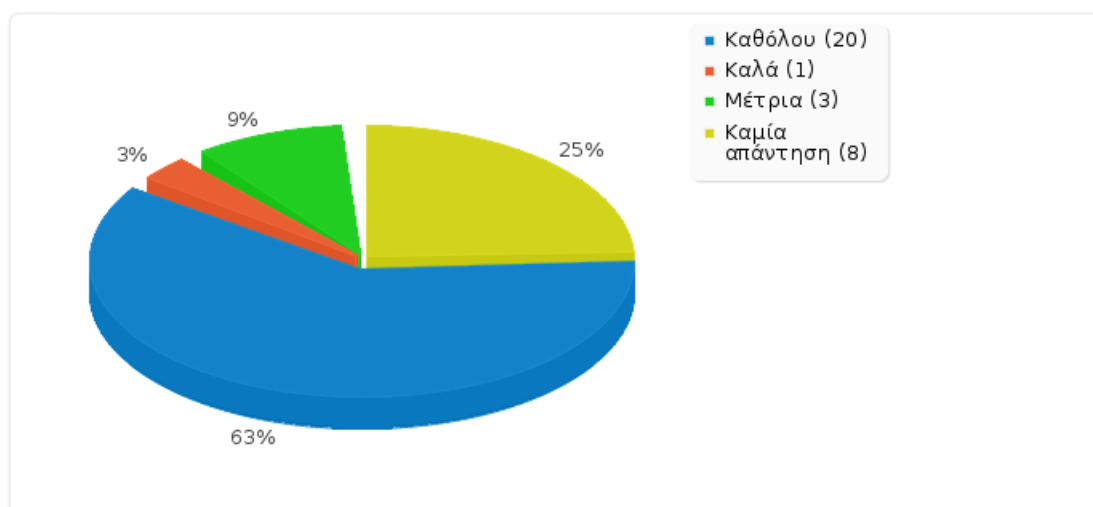
Αναφορικά με το επίπεδο γνώσεων των βιβλιοθηκονόμων της παρούσας έρευνας στα Βουλγάρικά, τα αποτελέσματα παρουσιάζονται ως εξής: Καθόλου 24 συμμετέχοντες (75%), Καλά 0 συμμετέχοντες (0,0%), Μέτρια 0 συμμετέχοντες (0,0%), Πολύ καλά 0 συμμετέχοντες (0,0%), Άριστα 0 συμμετέχοντες (0,0%) καθώς επίσης υπήρξαν και 8 συμμετέχοντες που δεν απάντησαν καθόλου σε αυτήν την ερώτηση (25,00%) (Γράφημα 8).

Γράφημα 8: Επίπεδο γνώσεων των βιβλιοθηκονόμων στην Βουλγάρικη γλώσσα



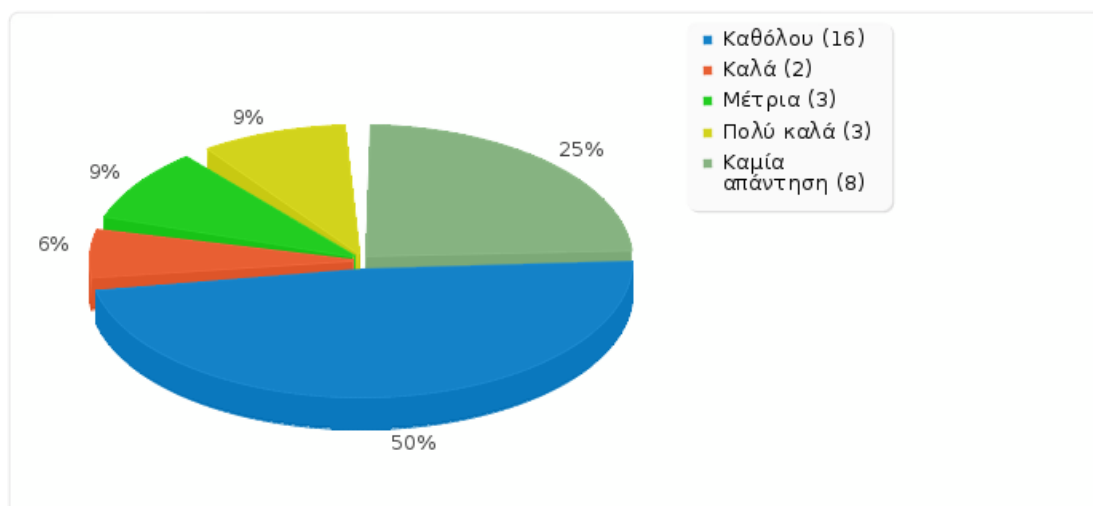
Αναφορικά με το επίπεδο γνώσεων των βιβλιοθηκονόμων της παρούσας έρευνας στα Γερμανικά, τα αποτελέσματα παρουσιάζονται ως εξής: Καθόλου 20 συμμετέχοντες (62,50%), Καλά 1 συμμετέχοντα (3,12%), Μέτρια 3 συμμετέχοντες (9,38%), Πολύ καλά 0 συμμετέχοντες (0,0%), Άριστα 0 συμμετέχοντες (0,0%) καθώς επίσης υπήρξαν και 8 συμμετέχοντες που δεν απάντησαν καθόλου σε αυτήν την ερώτηση (25,00%) (Γράφημα 9).

Γράφημα 9: Επίπεδο γνώσεων των βιβλιοθηκονόμων στην Γερμανική γλώσσα



Αναφορικά με το επίπεδο γνώσεων των βιβλιοθηκονόμων της παρούσας έρευνας στα Γαλλικά, τα αποτελέσματα παρουσιάζονται ως εξής: Καθόλου 16 συμμετέχοντες (50,00 %), Καλά 2 συμμετέχοντες (6,25%), Μέτρια 3 συμμετέχοντες (9,38%), Πολύ καλά 3 συμμετέχοντες (9,38%), Άριστα 0 συμμετέχοντες (0,0%) καθώς επίσης υπήρξαν και 8 συμμετέχοντες που δεν απάντησαν καθόλου σε αυτήν την ερώτηση (25,00%) (Γράφημα 10).

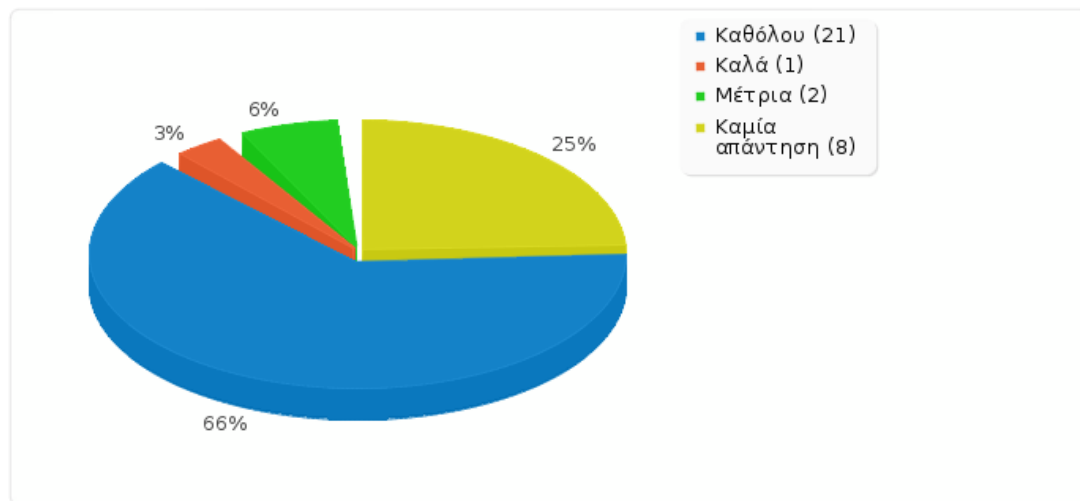
Γράφημα 10: Επίπεδο γνώσεων των βιβλιοθηκονόμων στη Γαλλική γλώσσα



Αναφορικά με το επίπεδο γνώσεων των βιβλιοθηκονόμων της παρούσας έρευνας στα Ιταλικά, τα αποτελέσματα παρουσιάζονται ως εξής: Καθόλου 21 συμμετέχοντες (65,62 %), Καλά 1 συμμετέχοντας (3,12%), Μέτρια 2 συμμετέχοντες (6,25%), Πολύ καλά 0 συμμετέχοντες (0,0%), Άριστα 0 συμμετέχοντες (0,0%) καθώς

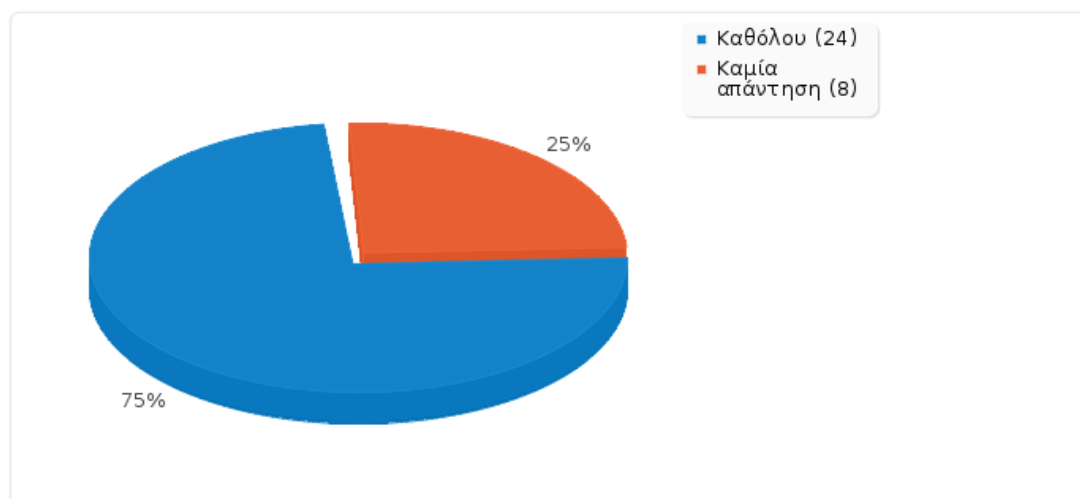
επίσης υπήρξαν και 8 συμμετέχοντες που δεν απάντησαν καθόλου σε αυτήν την ερώτηση (25,00%) (Γράφημα 11).

Γράφημα 11: Επίπεδο γνώσεων των βιβλιοθηκονόμων στην Ιταλική γλώσσα



Αναφορικά με το επίπεδο γνώσεων των βιβλιοθηκονόμων της παρούσας έρευνας στα Ρουμάνικα, τα αποτελέσματα παρουσιάζονται ως εξής: Καθόλου 24 συμμετέχοντες (75%), Καλά 0 συμμετέχοντες (0,0%), Μέτρια 0 συμμετέχοντες (0,0%), Πολύ καλά 0 συμμετέχοντες (0,0%), Άριστα 0 συμμετέχοντες (0,0%) καθώς επίσης υπήρξαν και 8 συμμετέχοντες που δεν απάντησαν καθόλου σε αυτήν την ερώτηση (25,00%) (Γράφημα 12).

Γράφημα 12: Επίπεδο γνώσεων των βιβλιοθηκονόμων στη Ρουμάνικη γλώσσα

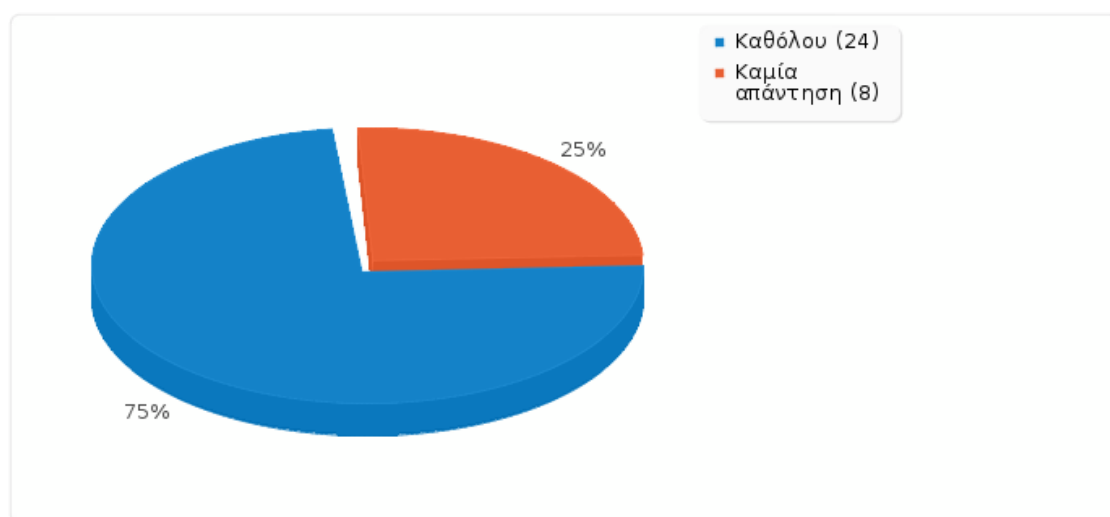


Αναφορικά με το επίπεδο γνώσεων των βιβλιοθηκονόμων της παρούσας έρευνας στα Ρώσικα, τα αποτελέσματα παρουσιάζονται ως εξής: Καθόλου 24

συμμετέχοντες (75%), Καλά 0 συμμετέχοντες (0,0%), Μέτρια 0 συμμετέχοντες (0,0%), Πολύ καλά 0 συμμετέχοντες (0,0%), Άριστα 0 συμμετέχοντες (0,0%) καθώς επίσης υπήρξαν και 8 συμμετέχοντες που δεν απάντησαν καθόλου σε αυτήν την ερώτηση (25,00%).

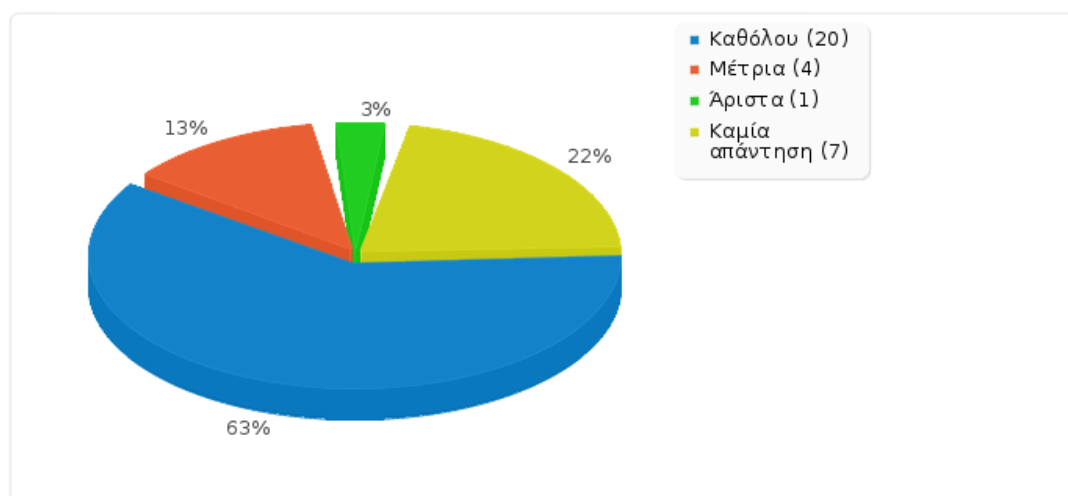
Αναφορικά με το επίπεδο γνώσεων των βιβλιοθηκονόμων της παρούσας έρευνας στα Φαρσί, τα αποτελέσματα παρουσιάζονται ως εξής: Καθόλου 24 συμμετέχοντες (75%), Καλά 0 συμμετέχοντες (0,0%), Μέτρια 0 συμμετέχοντες (0,0%), Πολύ καλά 0 συμμετέχοντες (0,0%), Άριστα 0 συμμετέχοντες (0,0%) καθώς επίσης υπήρξαν και 8 συμμετέχοντες που δεν απάντησαν καθόλου σε αυτήν την ερώτηση (25,00%) (Γράφημα 13).

Γράφημα 13: Επίπεδο γνώσεων των βιβλιοθηκονόμων στη γλώσσα Φαρσί



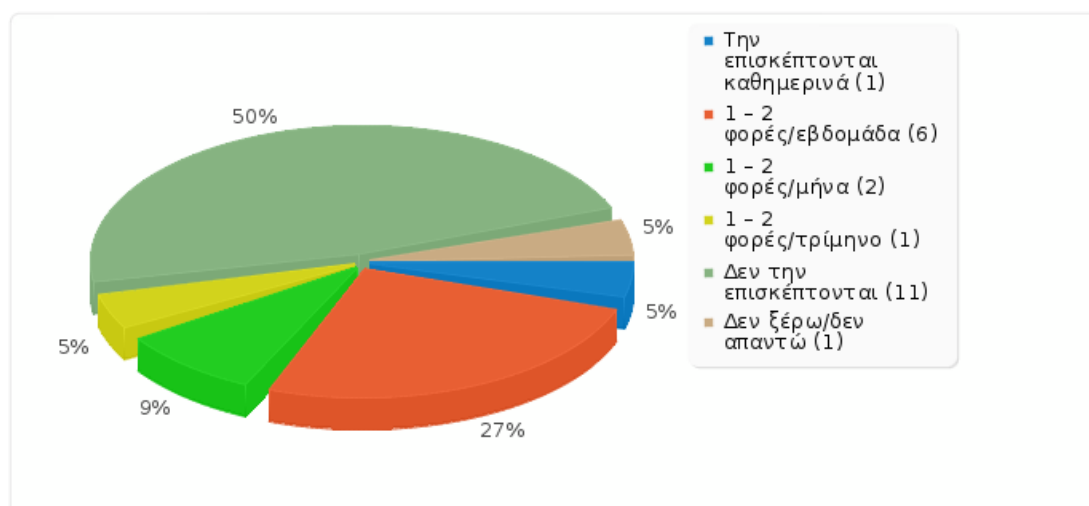
Αναφορικά με το επίπεδο γνώσεων των βιβλιοθηκονόμων της παρούσας έρευνας σε άλλες γλώσσες πέραν των προαναφερθέντων, τα αποτελέσματα παρουσιάζονται ως εξής: Καθόλου 20 συμμετέχοντες (62,50%), Καλά 0 συμμετέχοντες (0,0%), Μέτρια 4 συμμετέχοντες (12,50%), Πολύ καλά 0 συμμετέχοντες (0,0%), Άριστα 1 συμμετέχοντα (3,12%) καθώς επίσης υπήρξαν και 7 συμμετέχοντες που δεν απάντησαν καθόλου σε αυτήν την ερώτηση (21,88%) (Γράφημα 14).

Γράφημα 14: Επίπεδο γνώσεων των βιβλιοθηκονόμων σε άλλες γλώσσες



Η συχνότητα χρήσης των συμμετεχουσών βιβλιοθηκών ως χώρος ανάγνωσης από τους πρόσφυγες καταγράφεται ως εξής: την επισκέπτονται καθημερινά απάντησε 1 συμμετέχοντας (4,55%), 1 – 2 φορές/εβδομάδα 6 συμμετέχοντες (27,27%), 1-2 φορές/ μήνα 2 συμμετέχοντες (9,09%), 1-2 φορές/ τρίμηνο 1 συμμετέχοντας (4,55%), ότι δεν την επισκέπτονται πρόσφυγες την βιβλιοθήκη απάντησαν 11 συμμετέχοντες (50,00%) και επίσης απάντηση Δεν ξέρω/ δεν απαντώ έδωσε μόνο 1 συμμετέχοντας (4,55%) (Γράφημα 15).

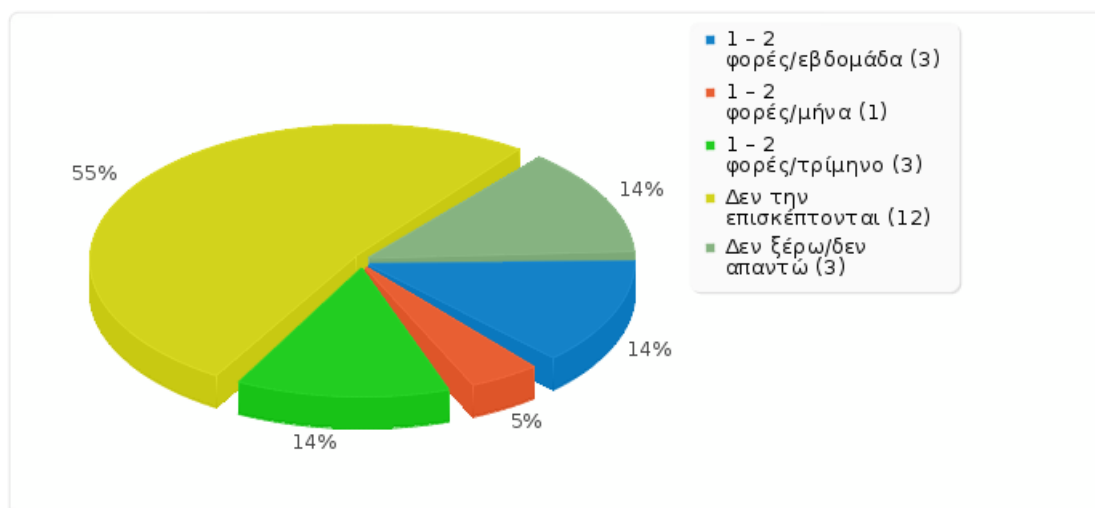
Γράφημα 15: Πόσο συχνά χρησιμοποιούν οι πρόσφυγες τη βιβλιοθήκη σας ως χώρο ανάγνωσης



Εν συνεχεία καταγράφεται ότι η συχνότητα χρήσης της βιβλιοθήκης από τους πρόσφυγες ως χώρος δανεισμού βιβλίων με τα αποτελέσματα να είναι ότι την επισκέπτονται 1 – 2 φορές/εβδομάδα 6 συμμετέχοντες (13,64%), 1-2 φορές/ μήνα 1

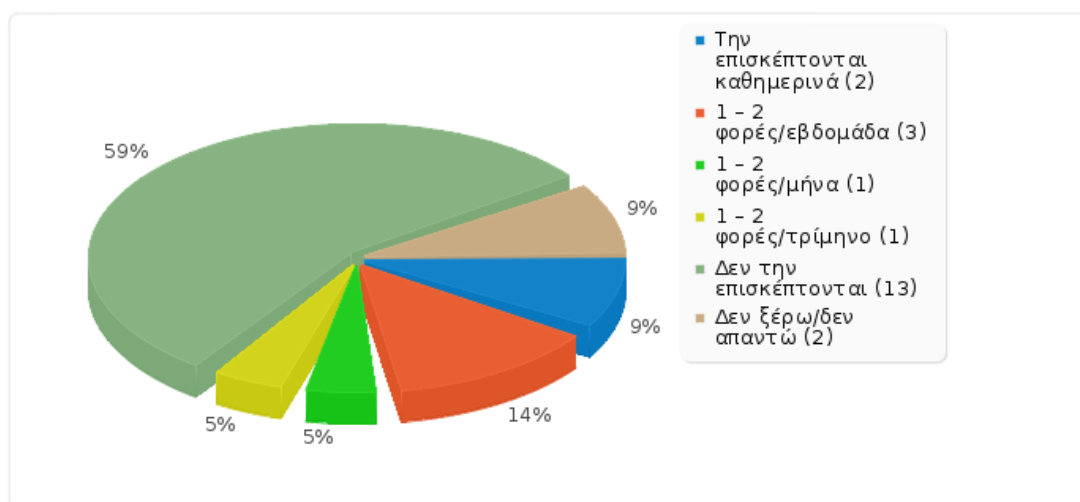
συμμετέχοντας (4,55%), 1-2 φορές/ τρίμηνο 3 συμμετέχοντες (13,64%), ότι δεν την επισκέπτονται πρόσφυγες την βιβλιοθήκη απάντησαν 12 συμμετέχοντες (54,55%) και ως απάντηση Δεν ξέρω/ δεν απαντώ 3 συμμετέχοντες (13,64%) (Γράφημα 16).

Γράφημα 16: Πόσο συχνά δανείζονται βιβλία από τη βιβλιοθήκη σας οι πρόσφυγες



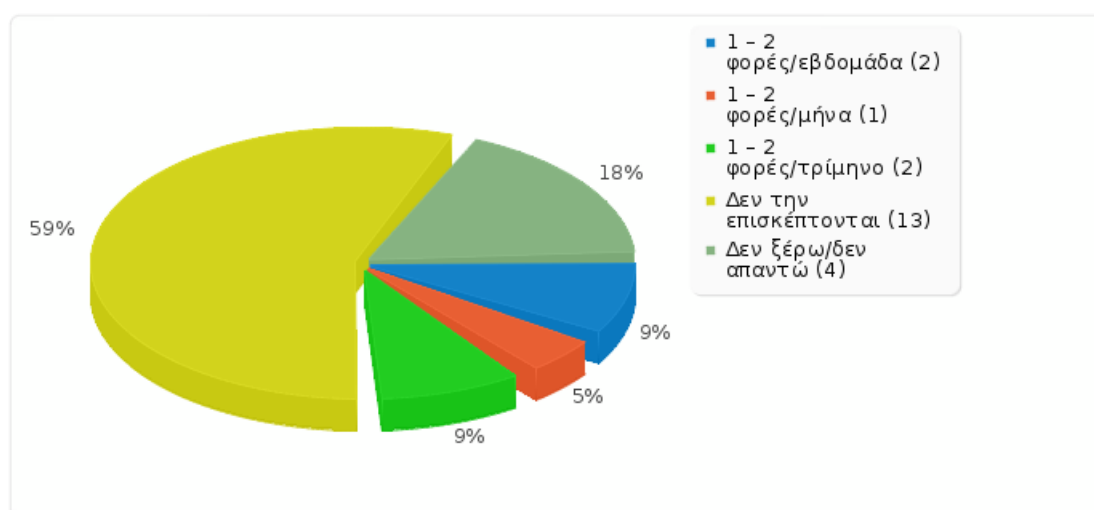
Οι βιβλιοθήκες της έρευνάς μας, καταγράφουν ότι η συνηθέστερη συχνότητα χρήσης της βιβλιοθήκης από τους πρόσφυγες ως χώρος χρήσης Η/Υ για ανάγνωση ιστοσελίδων ειδησεογραφικού περιεχομένου φθάνει το 14% για 1 με δύο φορές την εβδομάδα και με 59% να δηλώνουν ότι δεν την επισκέπτονται πρόσφυγες καθόλου για αυτό το λόγο (Γράφημα 17).

Γράφημα 17: Πόσο συχνά χρησιμοποιούν οι πρόσφυγες Η/Υ για ανάγνωση ιστοσελίδων ειδησεογραφικού περιεχομένου στη βιβλιοθήκη σας



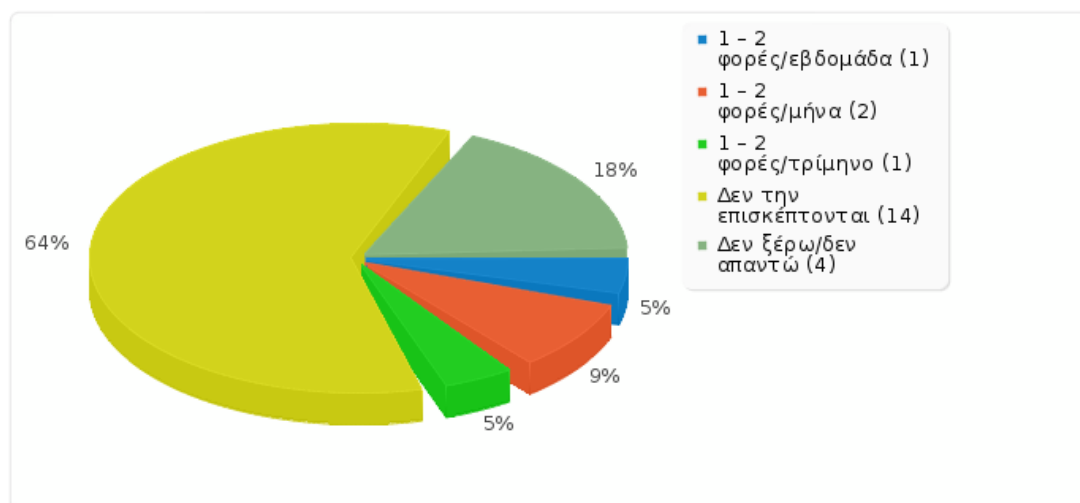
Αναφορικά με τη συχνότητα χρήσης της βιβλιοθήκης από τους πρόσφυγες για την αυτόματη μετάφραση μέσω του διαδικτυακού εργαλείου google translate εκ του συνόλου των απαντήσεων αναφέρουν ότι την επισκέπτονται 1-2 φορές/ μήνα 2 συμμετέχοντες (9,09%), 1-2 φορές/ τρίμηνο 1 συμμετέχοντες (4,55%), 1-2 φορές/ τρίμηνο 2 συμμετέχοντες (9,09%), ότι δεν επισκέπτονται πρόσφυγες την βιβλιοθήκη 13 συμμετέχοντες (59,09%) και ως απάντηση Δεν ξέρω/ δεν απαντώ 4 συμμετέχοντες (18,18%) (Γράφημα 18).

Γράφημα 18: Πόσο συχνά χρησιμοποιούν οι πρόσφυγες την αυτόματη μετάφραση (google translate) στη βιβλιοθήκη σας;



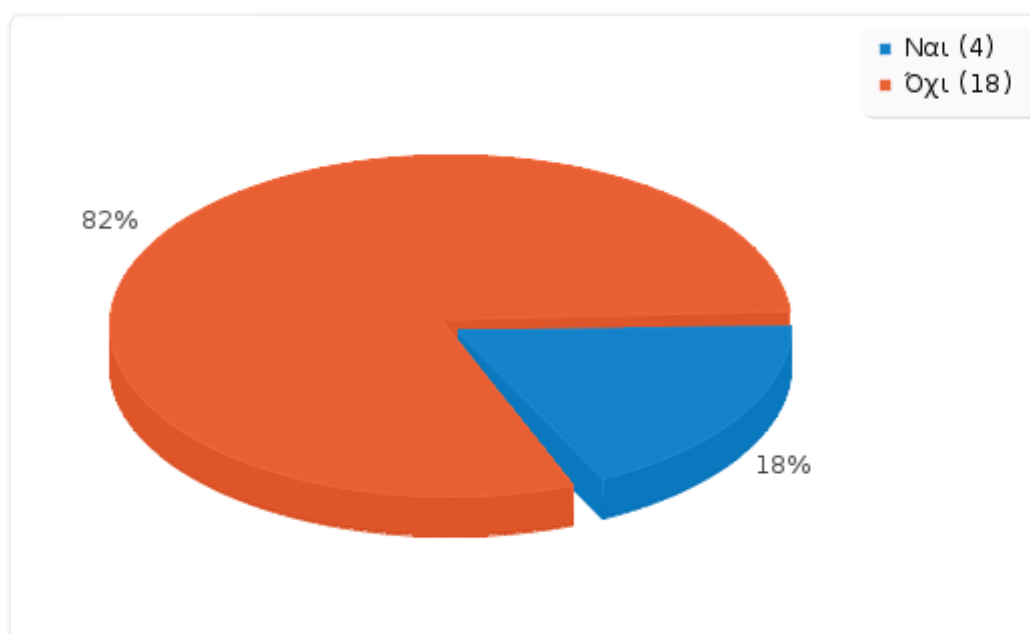
Επιπροσθέτως, εκ των απαντήσεων καταγράφεται σχετικά με τη συχνότητα χρήσης της βιβλιοθήκης από τους πρόσφυγες αναφορικά με τον ηλεκτρονικό κατάλογο OPAC να απαντούν ότι την επισκέπτονται για αυτό το λόγο 1-2 φορές/ εβδομάδα 1 συμμετέχοντα (4,55%), 1-2 φορές/ μήνα 2 συμμετέχοντες (9,09%), 1-2 φορές/ τρίμηνο 1 συμμετέχοντες (4,55%), 1-2 φορές/ τρίμηνο 14 συμμετέχοντες (4,55%), ότι δεν επισκέπτονται πρόσφυγες την βιβλιοθήκη 14 συμμετέχοντες (63,64%) και ως απάντηση Δεν ξέρω/ δεν απαντώ 4 συμμετέχοντες (18,18%) (Γράφημα 19).

Γράφημα 19: Πόσο συχνά οι πρόσφυγες χρησιμοποιούν τον ηλεκτρονικό κατάλογο OPAC στη βιβλιοθήκη σας



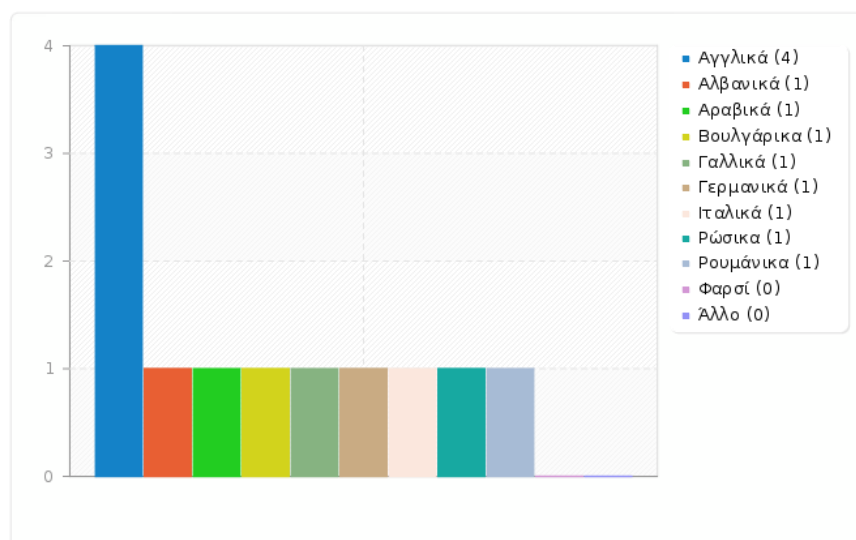
Ρωτώντας τους βιβλιοθηκονόμους για το εάν διαθέτουν ενημερωμένη ιστοσελίδα στην βιβλιοθήκη για τον τρόπο χρήσης της βιβλιοθήκης σε άλλες γλώσσες πέραν της ελληνικής ώστε να μπορούν και πρόσφυγες να την χρησιμοποιήσουν λήφθηκαν οι εξής απαντήσεις: Ναι από 4 συμμετέχοντες (18,18% και Όχι από 18 συμμετέχοντες (81,82% (Γράφημα 20).

Γράφημα 20: Διατίθεται ενημερωμένη ιστοσελίδα για τον τρόπο χρήσης της βιβλιοθήκης σε άλλες γλώσσες πέραν της ελληνικής



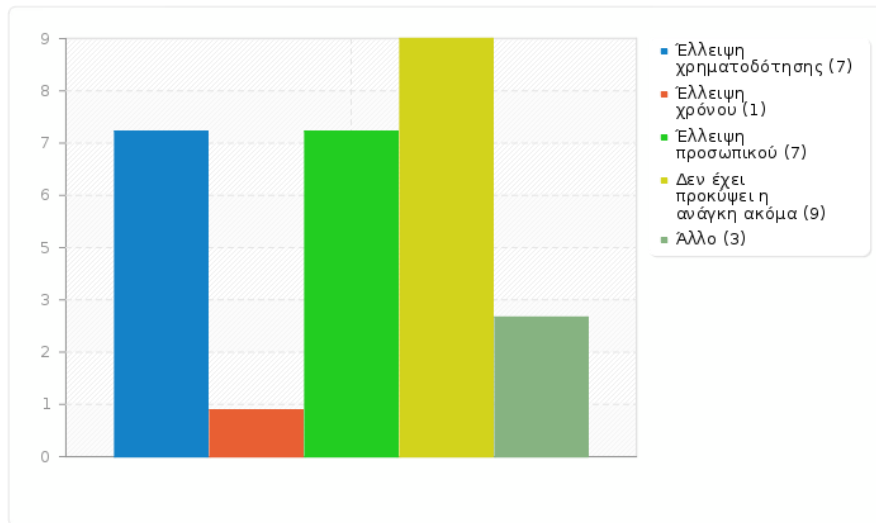
Εν συνεχεία ρωτήθηκαν οι βιβλιοθήκες για τις επιπλέον γλώσσες στις οποίες είναι ενημερωμένη η ιστοσελίδα για τον τρόπο χρήσης της βιβλιοθήκης με αποτέλεσμα να καταγραφεί ότι από τις βιβλιοθήκες που είχαν και σε άλλη γλώσσα πέραν της ελληνικής ενημερωμένη ιστοσελίδα ήταν: 4 βιβλιοθήκες στα Αγγλικά (100,00%), 1 βιβλιοθήκη στα Αλβανικά (25,00%), 1 βιβλιοθήκη στα Αραβικά (25,00%), 1 βιβλιοθήκη στα Βουλγάρικά (25,00%), 1 βιβλιοθήκη στα Γαλλικά (25,00%), 1 βιβλιοθήκη στα Γερμανικά (25,00%), 1 βιβλιοθήκη στα Ιταλικά (25,00%), 1 βιβλιοθήκη στα Ρώσικα (25,00%) και μία βιβλιοθήκη στα Ρουμάνικα (25,00%) (Γράφημα 21).

Γράφημα 21: Σε ποιες γλώσσες πέραν της ελληνικής διαθέτετε ενημερωμένη ιστοσελίδα για τον τρόπο χρήσης της βιβλιοθήκης



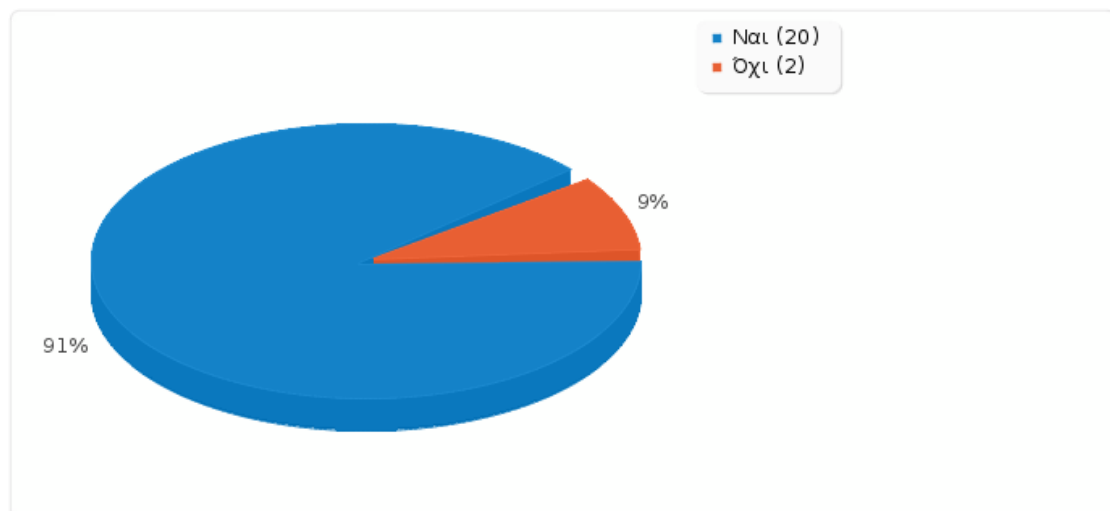
Από τις βιβλιοθήκες που απάντησαν ότι δεν προσφέρουν ενημερωμένη ιστοσελίδα για τον τρόπο χρήσης της βιβλιοθήκης πέρα της ελληνικής θεωρείται εκ των απαντήσεων ότι ευθύνονται τα εξής: η έλλειψη χρηματοδότησης για το 38,89% εκ των συμμετεχόντων, η έλλειψη χρόνου κατά το 5,56%, η έλλειψη προσωπικού για το 38,89% εκ των συμμετεχόντων, το γεγονός ότι δεν έχει προκύψει η ανάγκη ακόμη για το 50,00% καθώς επίσης το 16,67% των απαντήσεων αφορούσαν άλλους λόγους όπως το ότι δεν διατίθεται ιστοσελίδα στη βιβλιοθήκη, ή ότι είναι προγραμματισμένο να υλοποιηθεί την επόμενη χρονιά (Γράφημα 22).

Γράφημα 22: Ποιοι είναι οι λόγοι που η βιβλιοθήκη σας δεν προσφέρει ενημερωμένη ιστοσελίδα για τον τρόπο χρήσης της βιβλιοθήκης σε άλλες γλώσσες πέραν της ελληνικής



Οι ερωτήσεις που αφορούν την συλλογή τεκμηρίων των ερωτώμενων βιβλιοθηκών κατέληξαν στο ότι κατά 90,91% στις βιβλιοθήκες περιλαμβάνονται τεκμήρια σε γλώσσα πέρα της ελληνικής ενώ αντίθετα για το 9,09% των βιβλιοθηκών δεν περιλαμβάνονται (Γράφημα 23).

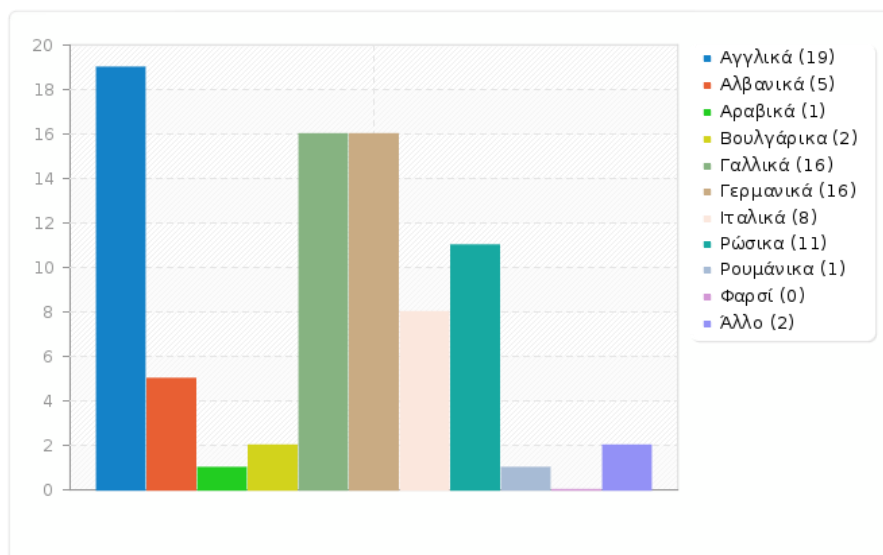
Γράφημα 23: Η Συλλογή σας περιλαμβάνει τεκμήρια σε γλώσσα πέρα της ελληνικής



Πιο συγκεκριμένα τεκμήρια σε άλλη γλώσσα εκτός της ελληνικής καταγράφονται στις εξής γλώσσες: στα Αγγλικά (95,00%), στα Αλβανικά (25,00%), στα Αραβικά (5,00%), στα Βουλγάρικα (10,00), στα Γαλλικά (80,00%), στα Γερμανικά (80,00%), στα Ιταλικά (40,00%), στα Ρώσικα (55,00%), στα Ρουμάνικα

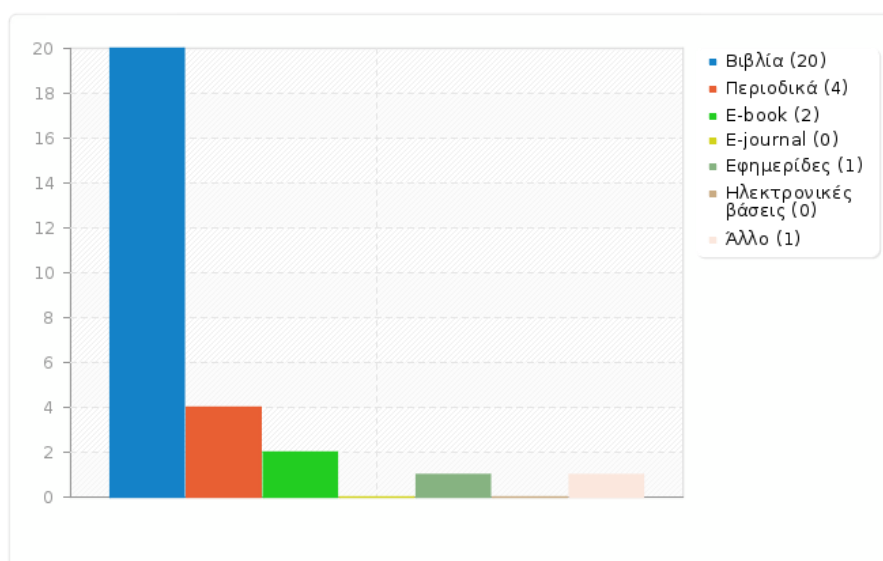
(5,00%) καθώς επίσης και σε άλλες γλώσσες όπως είναι στα Ισπανικά και Ιαπωνικά ή στα Σουηδικά, Ολλανδικά και Ισπανικά (10,00%) (Γράφημα 24).

Γράφημα 24: Η συλλογή της βιβλιοθήκης περιλαμβάνει τεκμήρια σε άλλες γλώσσες πέραν τις ελληνικής



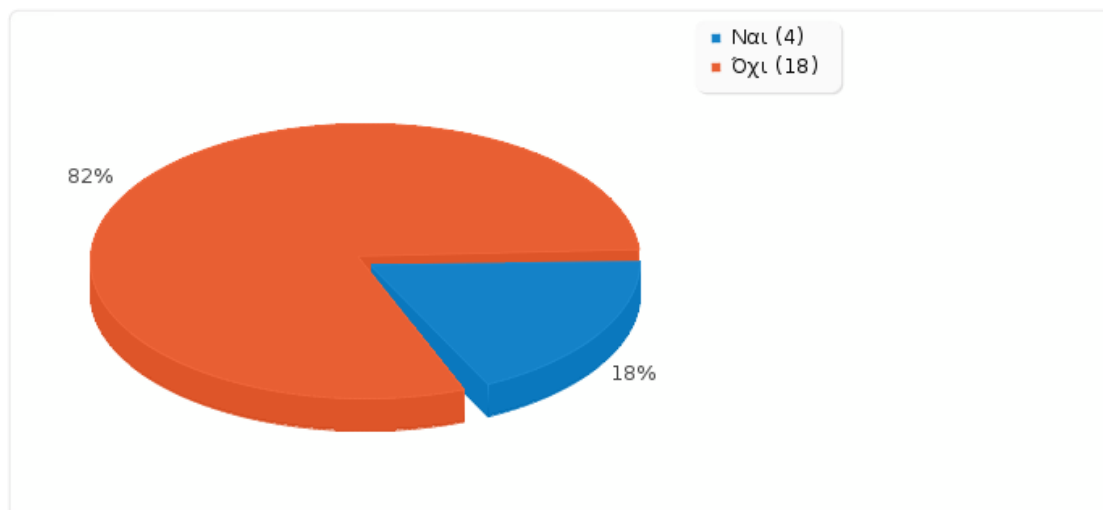
Απαντώντας οι συμμετέχοντες βιβλιοθηκονόμοι στο είδος των τεκμηρίων της συλλογής των βιβλιοθηκών όπου εργάζονται και διατίθενται σε άλλες γλώσσες πέραν της ελληνικής κατέγραψαν ότι διατίθενται βιβλία (100,00%), περιοδικά (20,00%), e-book (10,00%) εφημερίδες (5,00%) καθώς επίσης και άλλο είδος όπως λεξικά και εγκυκλοπαίδειες (5,00%) (Γράφημα 25).

Γράφημα 25: Τι είδους τεκμήρια της συλλογής σας διατίθενται σε άλλες γλώσσες πέρα της ελληνικής



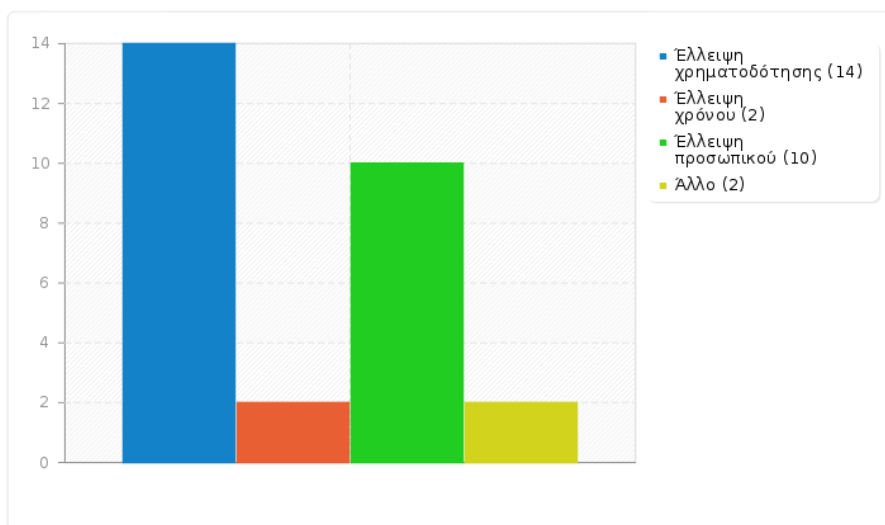
Η άποψη των βιβλιοθηκονόμων της έρευνας όσο αφορά στην επαρκή κάλυψη των πληροφοριακών αναγκών των προσφύγων κατέγραψε αρνητική στάση κατά 81,82% (Γράφημα 26).

Γράφημα 26: Θεωρείτε ότι καλύπτονται επαρκώς οι πληροφοριακές ανάγκες των προσφύγων



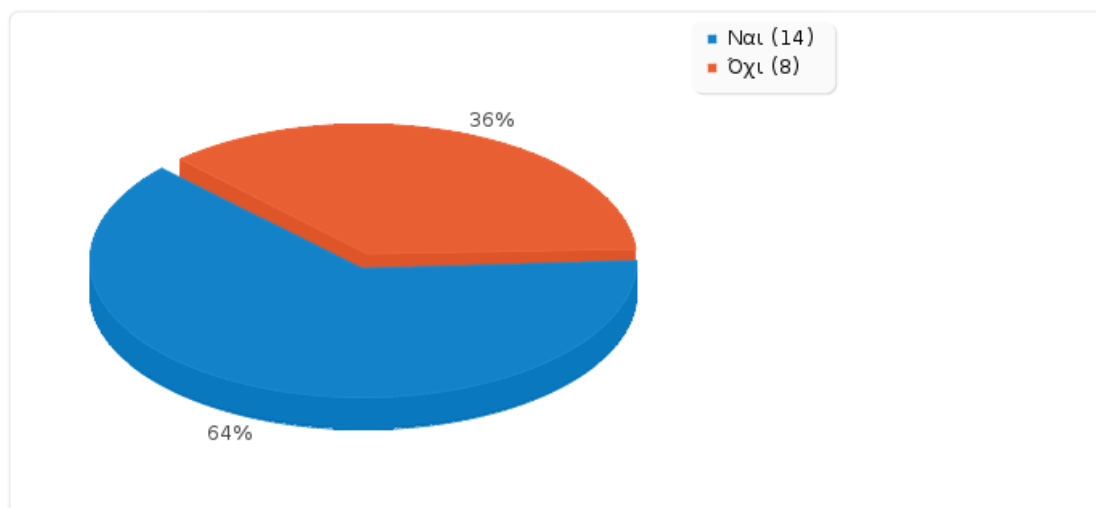
Οι λόγοι στους οποίους οφείλεται αυτή η αρνητική άποψη σύμφωνα με τους συμμετέχοντες βιβλιοθηκονόμους είναι η έλλειψη χρηματοδότησης (77,78%), η έλλειψη χρόνου (11,11%, η έλλειψη προσωπικού (55,56% καθώς επίσης και άλλοι λόγοι (11,11%) όπως είναι ότι δεν υπάρχει ιδιαίτερος αριθμός προσφύγων στην βιβλιοθήκη ή ότι γενικά δεν υπάρχουν πρόσφυγες στην κοινότητα (Γράφημα 27).

Γράφημα 27: Οι λόγοι για τους οποίους οι συλλογές τεκμηρίων δεν είναι επαρκείς για την κάλυψη των πληροφοριακών αναγκών των προσφύγων



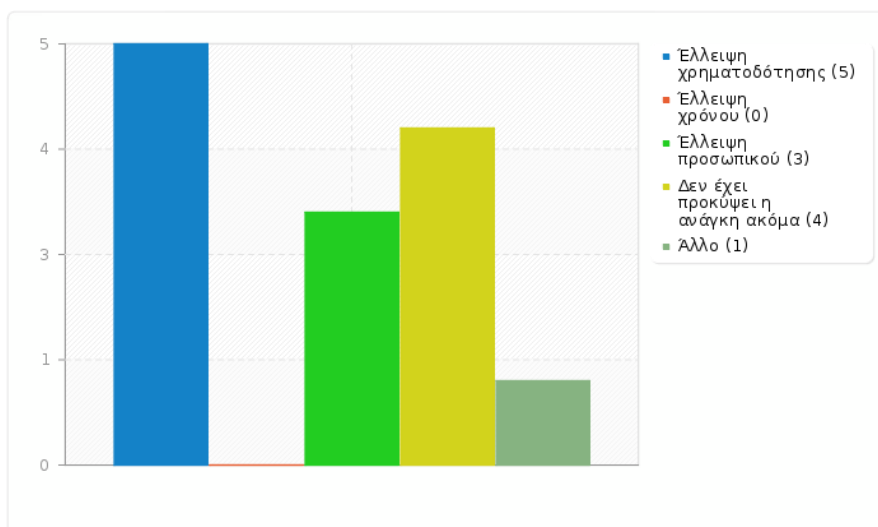
Σχετικά με την άποψη των βιβλιοθηκονόμων αναφορικά με την επάρκεια συλλογής λεξικών ή βιβλίων μάθησης της ελληνικής γλώσσας από τους πρόσφυγες οι συμμετέχοντες βιβλιοθηκονόμοι απάντησαν θετικά κατά 63,64% (Γράφημα 28).

Γράφημα 28: Διαθέτει η βιβλιοθήκη επαρκή συλλογή λεξικών ή βιβλίων μάθησης της ελληνικής γλώσσας από τους πρόσφυγες



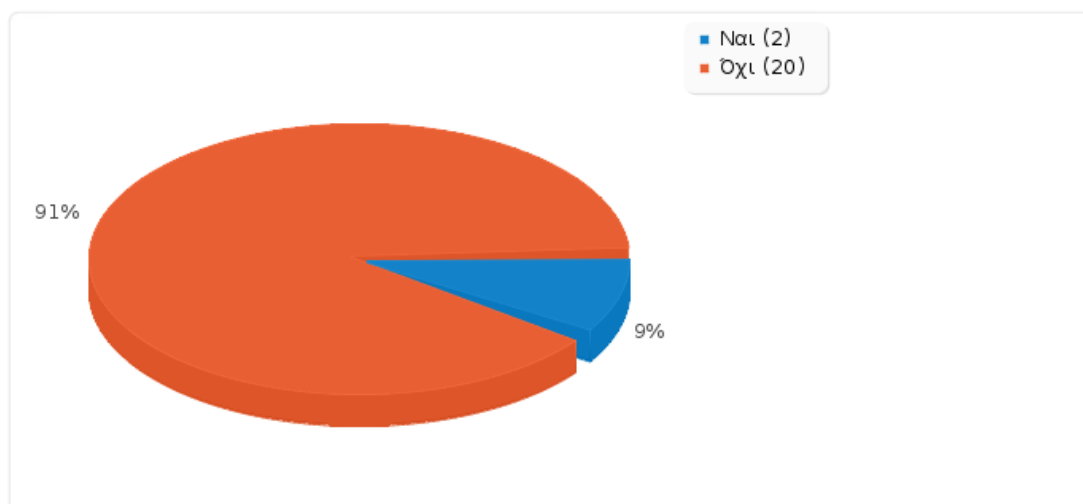
Σύμφωνα με όσους ερωτώμενους απάντησαν αρνητικά σχετικά με την παραπάνω επάρκεια καταγράφονται ως λόγοι για την ανεπάρκεια η έλλειψη χρηματοδότησης (62,50%), η έλλειψη προσωπικού (37,50%), το γεγονός ότι δεν έχει προκύψει η ανάγκη ακόμα (50,00%) καθώς επίσης και άλλοι λόγοι (12,50%) όπως είναι ότι δεν υπάρχουν πρόσφυγες στην κοινότητα. Η έλλειψη χρόνου δεν θεωρείται λόγος της ανεπάρκειας (Γράφημα 29).

Γράφημα 29: Λόγοι για τους οποίους δεν διατίθεται επαρκής συλλογή λεξικών ή βιβλίων μάθησης



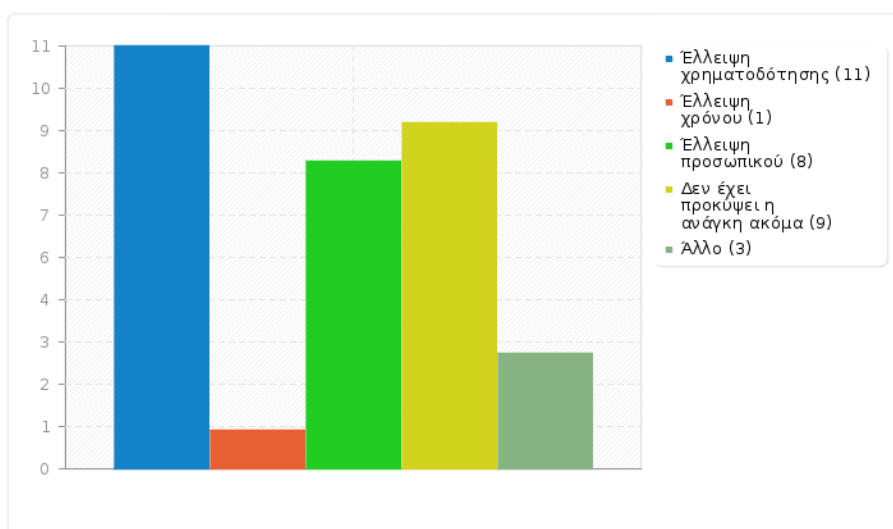
Στην ερώτηση αναφερόμενη στην επάρκεια των ανανεωμένων σχολικών βοηθημάτων για τα παιδιά προσφύγων στη μητρική τους γλώσσα, οι ερωτώμενοι βιβλιοθηκονόμοι απάντησαν κατά το 90,91% ότι δεν επαρκούν (Γράφημα 30).

Γράφημα 30: Προσφέρονται επαρκή ανανεωμένα σχολικά βοηθήματα για τα παιδιά προσφύγων στη μητρική τους γλώσσα



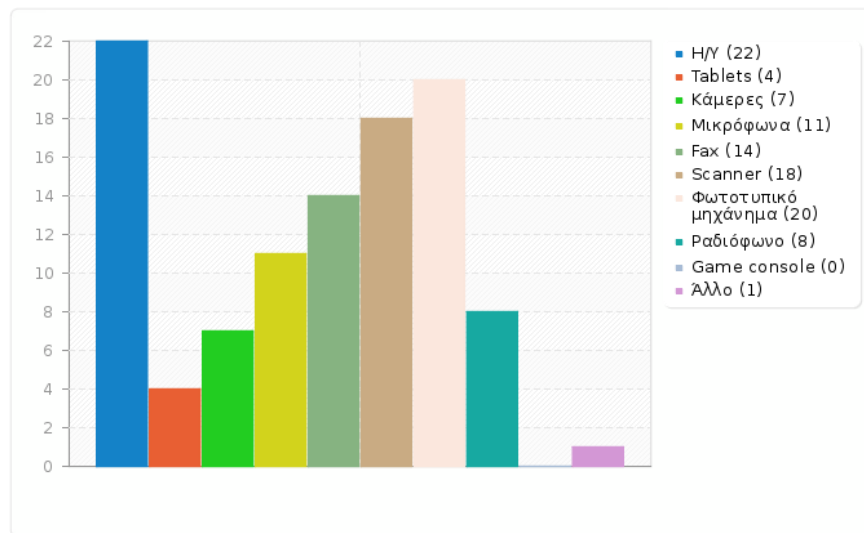
Ως παράγοντες οι οποίοι οδηγούν τους βιβλιοθηκονόμους σε αυτήν την άποψη θεωρούνται η έλλειψη χρηματοδότησης (55,00%), η έλλειψη χρόνου (5,00%), η έλλειψη προσωπικού (40,00%), το γεγονός ότι δεν έχει προκύψει η ανάγκη ακόμα (45,00%) καθώς επίσης και άλλοι λόγοι (15,00%) όπως είναι ότι δεν υπάρχουν πρόσφυγες στην κοινότητα και ότι υπάρχει έλλειψη χώρου (Γράφημα 31).

Γράφημα 31: Οι λόγοι για τους οποίους δεν προσφέρονται επαρκή ανανεωμένα σχολικά βοηθήματα για τα παιδιά προσφύγων στη μητρική τους γλώσσα



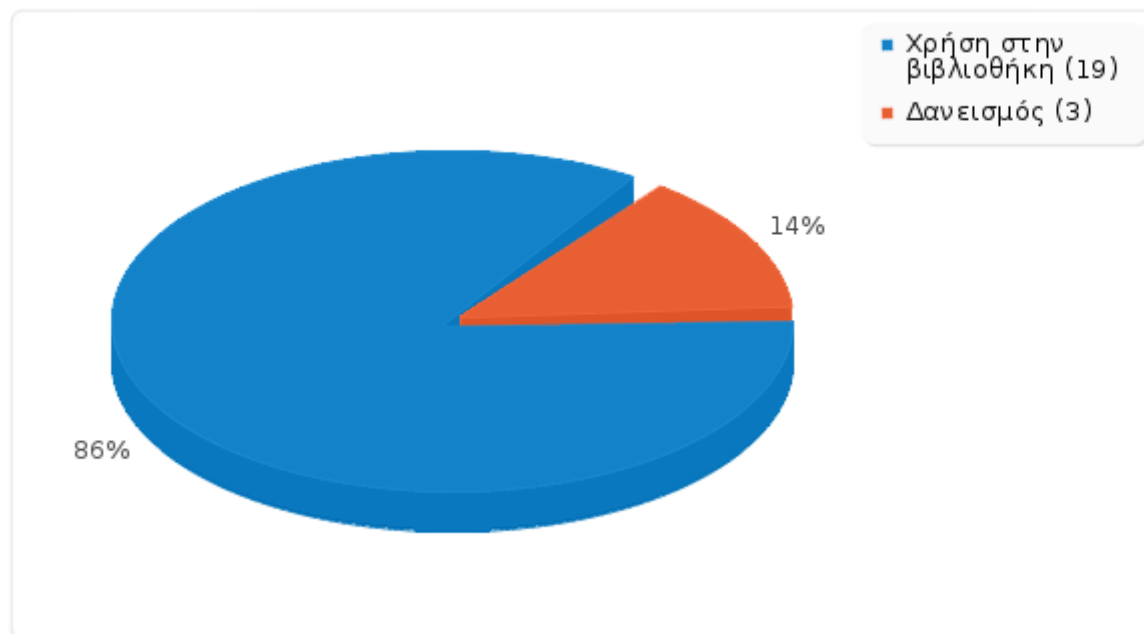
Εν συνεχεία ξεκινούν οι ερωτήσεις που αναφέρονται στον εξοπλισμό που διαθέτει η βιβλιοθήκη. Εκ των αποτελεσμάτων κατεγράφησαν τα εξής: οι βιβλιοθήκες διαθέτουν Η/Υ (100,00%), Tablets (18,18%), Κάμερες (31,82%) Μικρόφωνα (50,00%) fax (63,64%) scanner (81,82%), φωτοτυπικό μηχάνημα (90,91%), ραδιόφωνο (36,36%) και ηλεκτρονικό αναγνώστη (4,55%) (Γράφημα 32).

Γράφημα 32: Εξοπλισμός που διαθέτουν οι βιβλιοθήκες



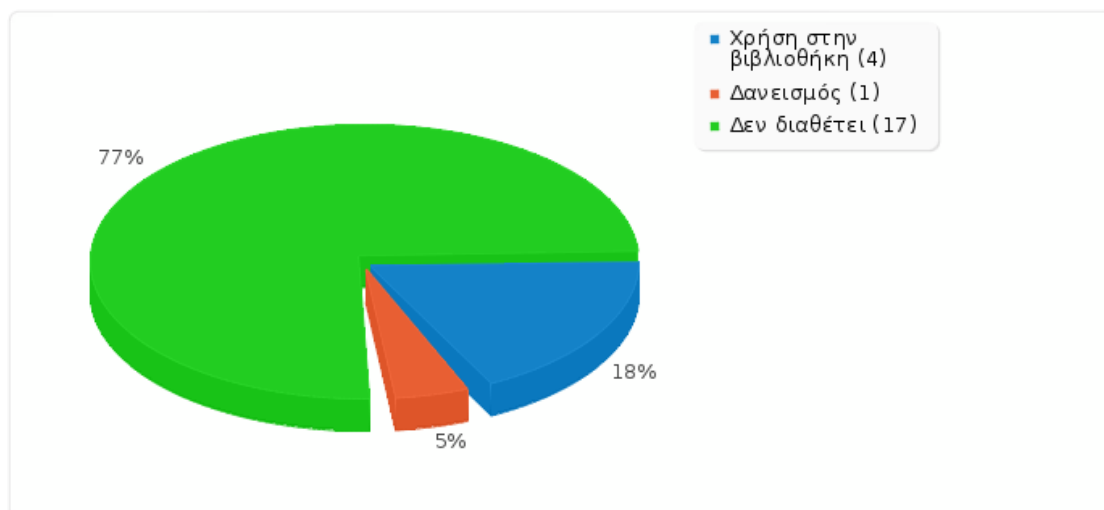
Αναφερόμενοι στον τρόπο χρήσης των Η/Υ των βιβλιοθηκών της έρευνας κατεγράφησαν ποσοστά για την δυνατότητα χρήσης αυτού του εξοπλισμού από τους πρόσφυγες μόνο εντός του χώρου της βιβλιοθήκης (86,36%) και για δανεισμό (13,64%) (Γράφημα 33).

Γράφημα 33: Τρόπος χρήσης Η/Υ ως εξοπλισμός της βιβλιοθήκης



Αντίστοιχα για τα tablets ισχύει 18% ότι χρησιμοποιούνται εντός της βιβλιοθήκης και μόνο κατά 4,55% δύναται να δανεισθούν σε πρόσφυγες. Σημαντική η καταγράφει ότι το 77,27% του συνόλου δεν διαθέτει tablets (Γράφημα 34).,

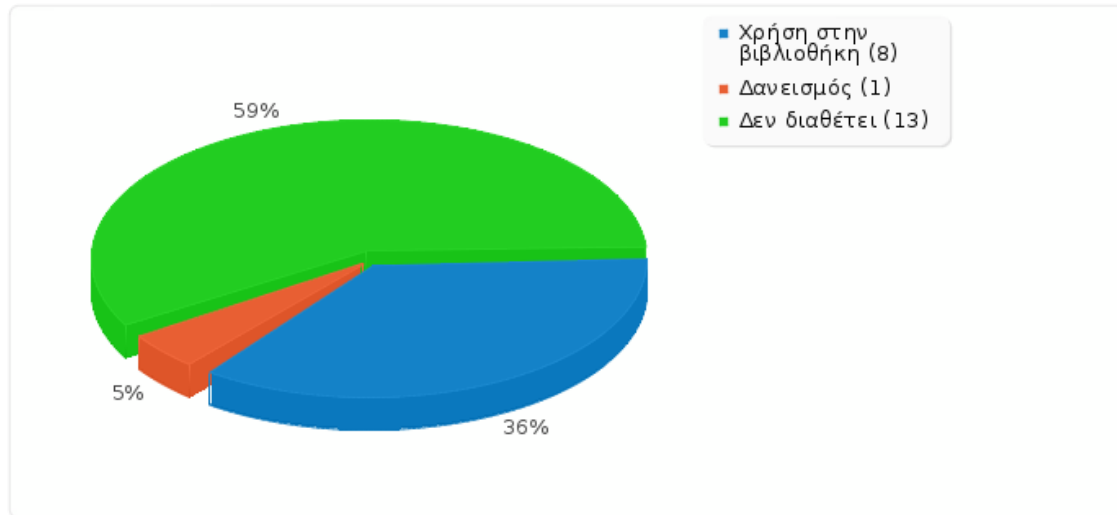
Γράφημα 34: Ο τρόπος χρήσης των tablets ως εξοπλισμός της βιβλιοθήκης



Για τις κάμερες ισχύει ότι κατά 36.36% οι βιβλιοθήκες προσφέρουν την δυνατότητα χρήσης τους εντός του χώρου τους με επιπλέον 4.55% να προσφέρουν

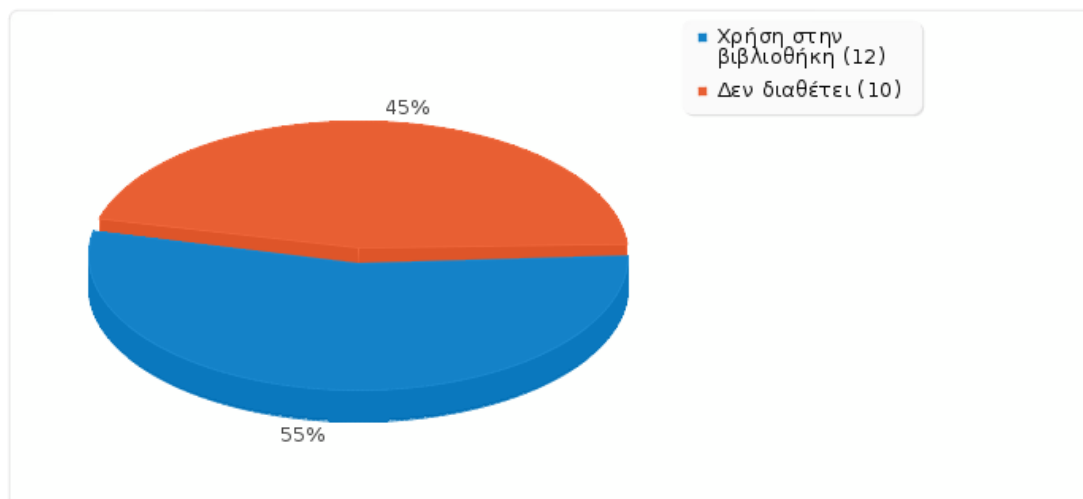
την δυνατότητα δανεισμού. Επίσης αρκετές βιβλιοθήκες δήλωσαν ότι δεν διαθέτουν κάμερες (59,09%) (Γράφημα 36).

Γράφημα 35: Ο τρόπος χρήσης των καμερών ως εξοπλισμός της βιβλιοθήκης



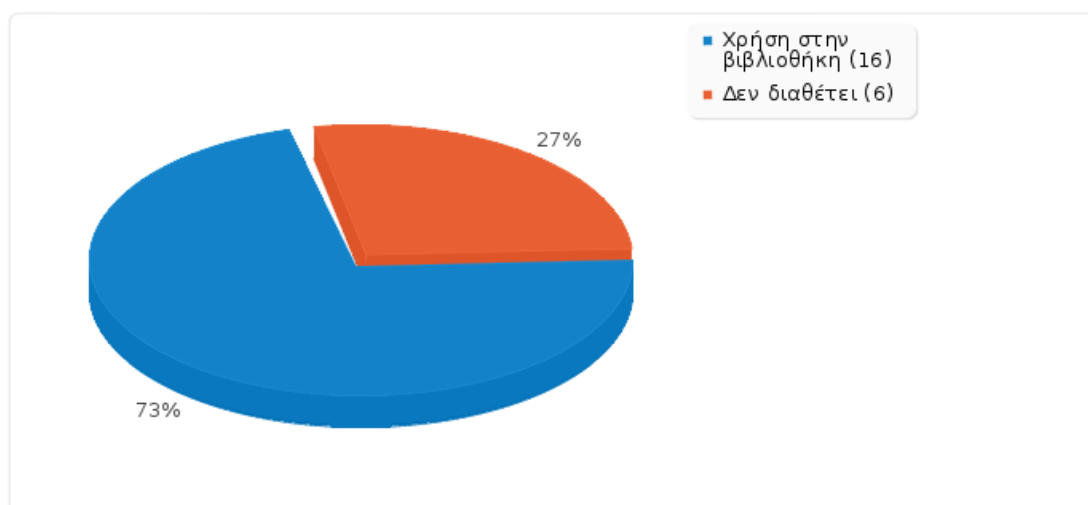
Αντίστοιχα για τα μικρόφωνα κατά 54,55% προσφέρεται η δυνατότητα να χρησιμοποιούνται εντός του χώρου από τους πρόσφυγες ενώ το υπόλοιπο ποσοστό ανήκει σε απαντήσεις βιβλιοθηκών που δεν διαθέτουν μικρόφωνα (Γράφημα 36).

Γράφημα 36: Ο τρόπος χρήσης των μικροφώνων ως εξοπλισμός της βιβλιοθήκης



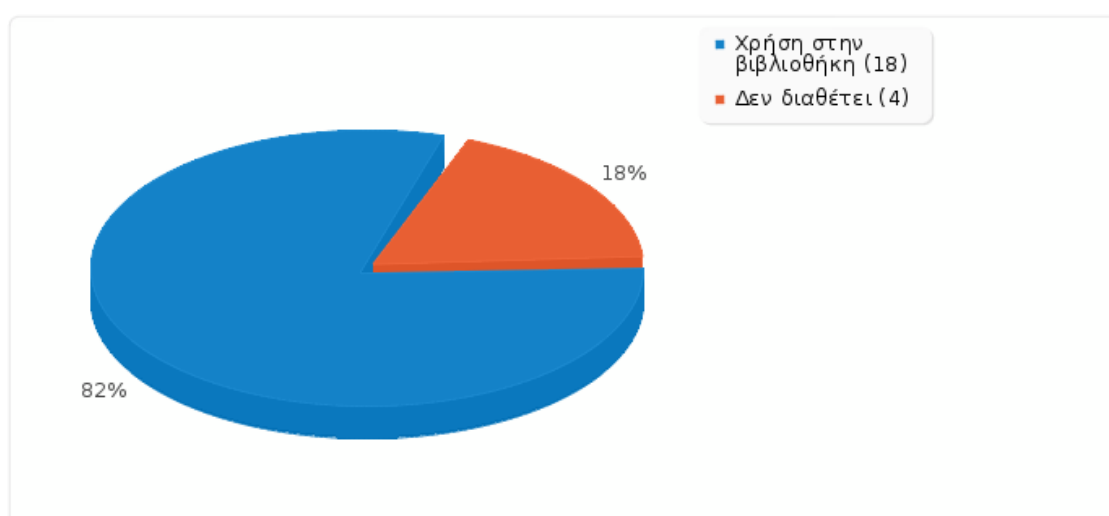
Επιπροσθέτως για το fax καταγράφεται ότι για το 72,73% των βιβλιοθηκών ισχύει ότι η προσφερόμενη χρήση του προς τους πρόσφυγες είναι εντός του χώρου της βιβλιοθήκης καθώς επίσης το υπόλοιπο 27,27% των βιβλιοθηκών δεν διαθέτουν fax (Γράφημα 37).,

Γράφημα 37: Ο τρόπος χρήσης των fax ως εξοπλισμός της βιβλιοθήκης



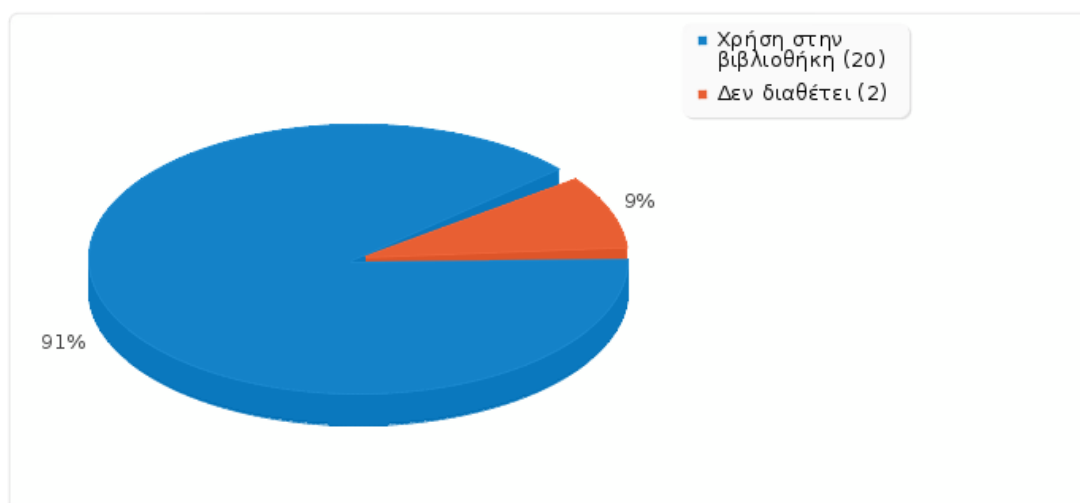
Για το scanner αντίστοιχα ισχύει ότι για το 81,82% των βιβλιοθηκών προσφέρεται η δυνατότητα χρήσης αυτού ως εξοπλισμός προς του πρόσφυγες εντός του χώρου της βιβλιοθήκης ενώ οι υπόλοιπες βιβλιοθήκες (18,18% δήλωσαν ότι δεν διαθέτουν scanner (Γράφημα 38).

Γράφημα 38: Ο τρόπος χρήσης του scanner ως εξοπλισμός της βιβλιοθήκης



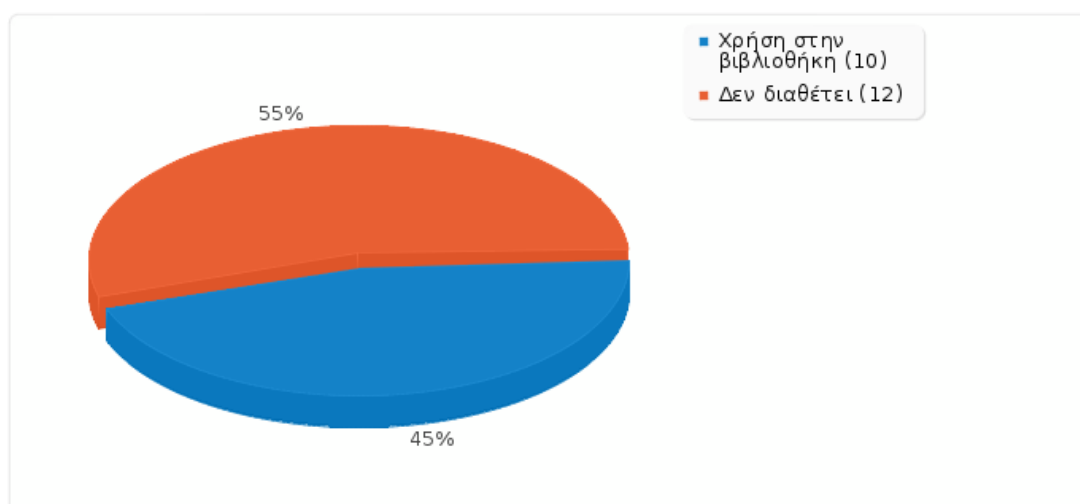
Αναφορικά με το φωτοτυπικό μηχάνημα το 90,91% των βιβλιοθηκών το προσφέρουν ως εξοπλισμό τους προς τους πρόσφυγες μόνο εντός του χώρου καθώς το υπόλοιπο 9,09% εκ του συνόλου των βιβλιοθηκών δεν διαθέτουν φωτοτυπικό μηχάνημα (Γράφημα 39).

Γράφημα 39: Ο τρόπος χρήσης του φωτοτυπικού μηχανήματος ως εξοπλισμός της βιβλιοθήκης



Τέλος, σχετικά με το ραδιόφωνο ως εξοπλισμό της βιβλιοθήκης, κατά το 45,45% των βιβλιοθηκών οι πρόσφυγες έχουν την δυνατότητα να το χρησιμοποιούν μόνο εντός της βιβλιοθήκης όπου υπάρχει μια και σε ποσοστό 54,55% δεν διατίθεται σε βιβλιοθήκες (Γράφημα 40).

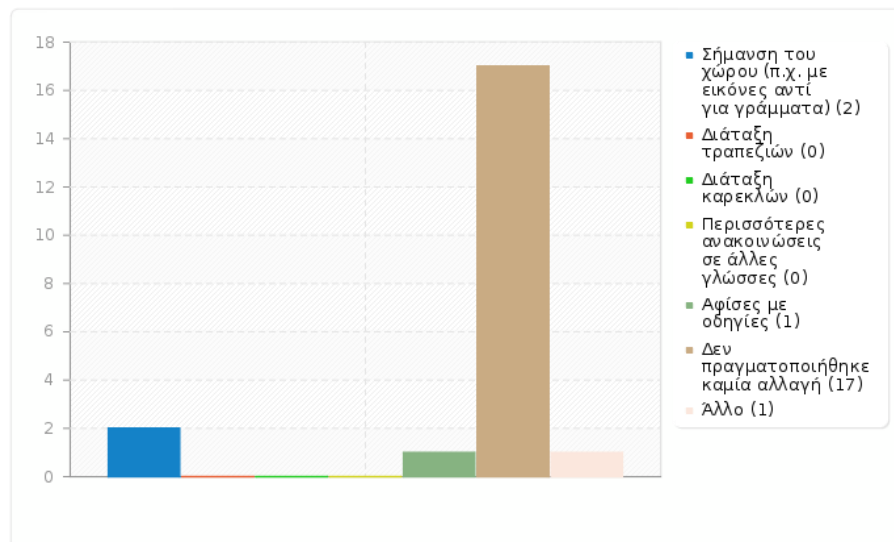
Γράφημα 40: Ο τρόπος χρήσης των ραδιοφώνων ως εξοπλισμός της βιβλιοθήκης



Για την ευκολότερη πρόσβαση των προσφύγων οι ερωτώμενοι βιβλιοθηκονόμοι απάντησαν στους τρόπους και στις προσαρμογές που πραγματοποίησαν στο χώρο της βιβλιοθήκης όπου και εργάζονται. Έτσι, εκ των αποτελεσμάτων προσαρμογές που ακολούθησαν ήταν η σήμανση του χώρου π.χ. με εικόνες αντί για γράμματα (9,52%), και η χρήση αφισών με οδηγίες (4,76%)

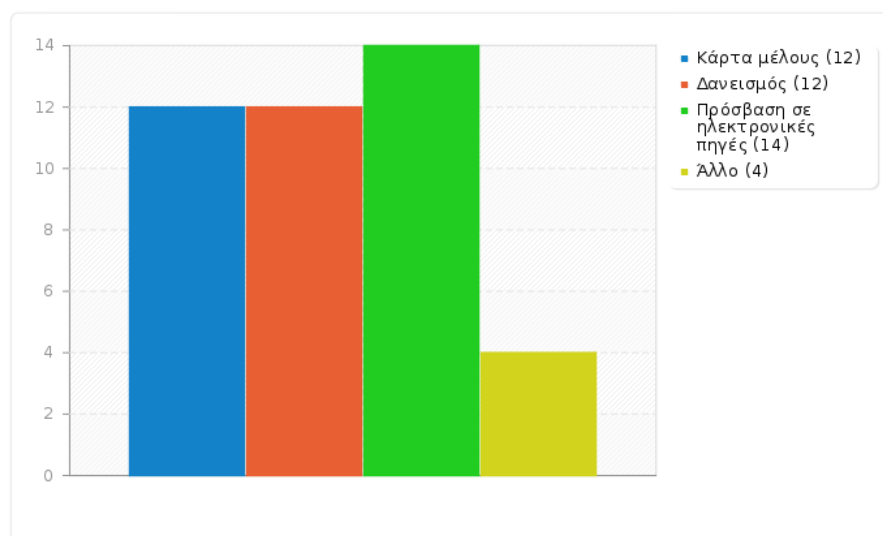
παράλληλα να σημειωθεί ότι κατά 80,95% δηλώθηκε ότι δεν καταγράφησαν αλλαγές καθώς επίσης ότι υπήρξε και μία απάντηση (4,76%) που αναφέρει ότι δεν έγιναν προσαρμογές γιατί δεν υπάρχουν πρόσφυγες στο προάστιο όπου και βρίσκεται η βιβλιοθήκη (Γράφημα 41).

Γράφημα 41: Οι προσαρμογές που πραγματοποιήθηκαν στο χώρο της βιβλιοθήκης για την ευκολότερη πρόσβαση των προσφύγων



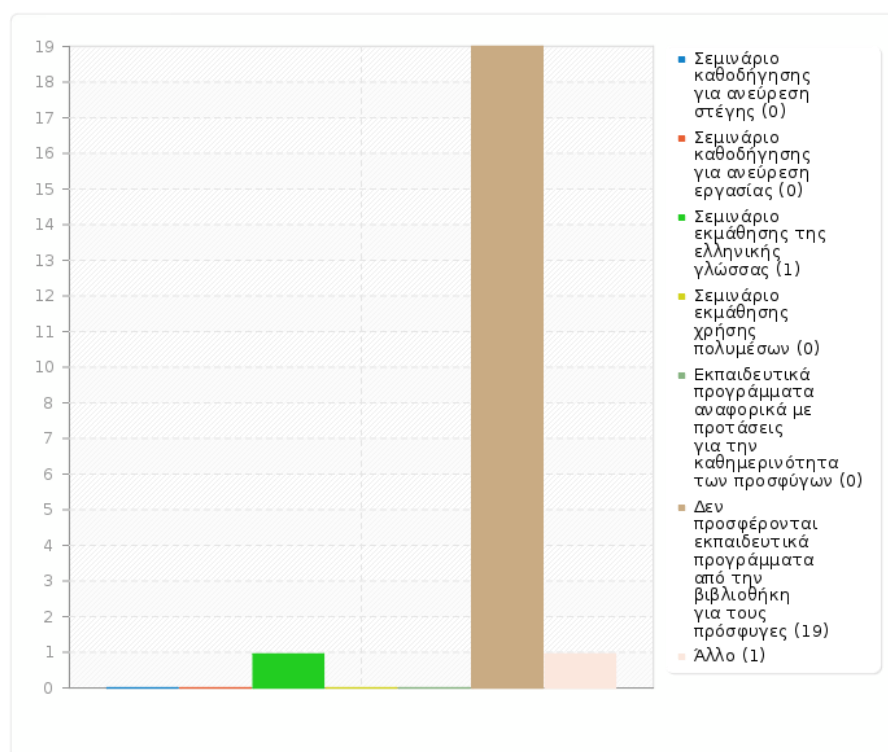
Εν συνεχεία σειρά έχουν οι ερωτήσεις που αφορούν υπηρεσίες που προσφέρονται από την βιβλιοθήκη για τους πρόσφυγες. Εκ των αποτελεσμάτων 57,14% των βιβλιοθηκονόμων απάντησαν ότι προσφέρουν Κάρτα μέλους ως υπηρεσία προς τους πρόσφυγες, την υπηρεσία του δανεισμού (57,14%) την πρόσβαση σε ηλεκτρονικές πηγές (66,67%) και άλλες όπως τη χρήση ηλεκτρονικού αναγνωστήριου (Γράφημα 42).

Γράφημα 42: Προσφερόμενες υπηρεσίες της βιβλιοθήκης προς τους πρόσφυγες



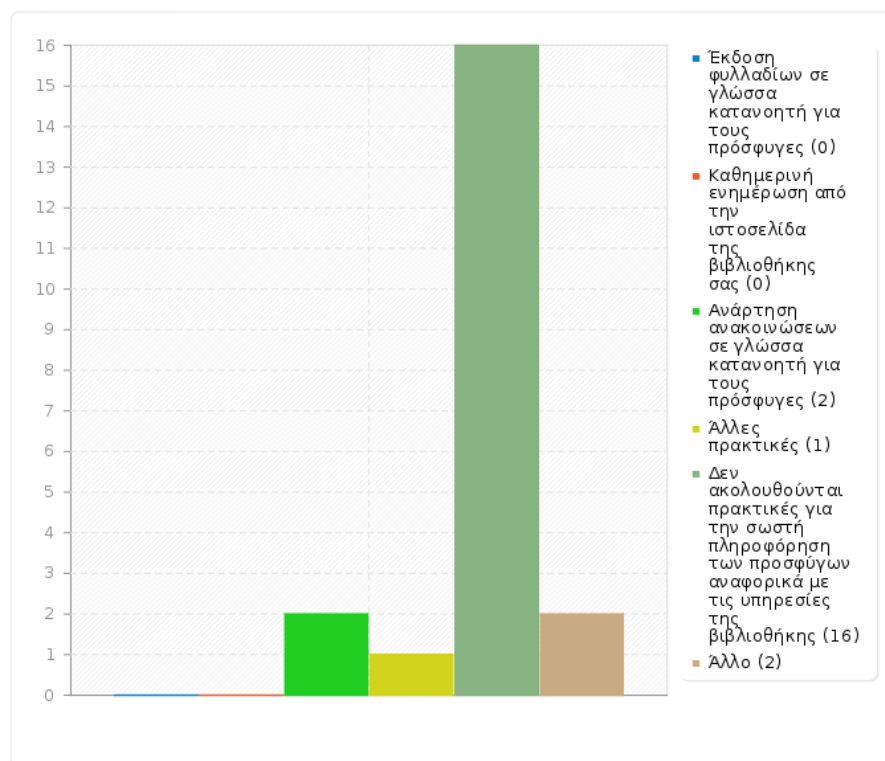
Τα σεμινάρια και τα εκπαιδευτικά προγράμματα που προσφέρονται από τις βιβλιοθήκες της έρευνας προς τους πρόσφυγες είναι για μία μόνο βιβλιοθήκη σεμινάριο εκμάθησης της ελληνικής γλώσσας (4,76%), με σημαντικότερη καταγραφή το ότι δεν προσφέρονται σεμινάρια εκμάθησης της ελληνικής από τις βιβλιοθήκες για τους πρόσφυγες κατά 90,48% και το σχόλιο από μία βιβλιοθήκη ότι δεν υπάρχουν πρόσφυγες για να εξυπηρετήσουν με αντίστοιχα προγράμματα (4,76%) (Γράφημα 43).

Γράφημα 43: Σεμινάρια/εκπαιδευτικά προγράμματα που προσφέρει η βιβλιοθήκη στους πρόσφυγες



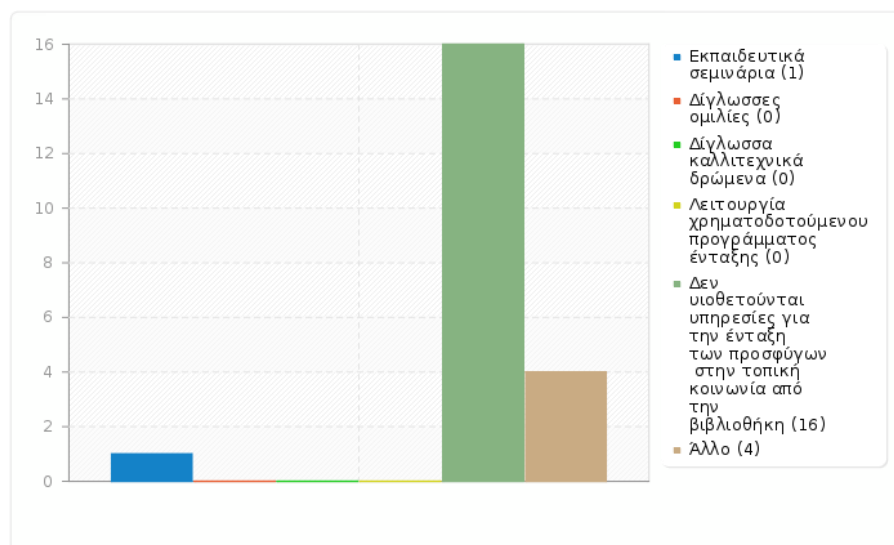
Για όσες βιβλιοθήκες εξυπηρετούν πρόσφυγες ακολουθούνται κάποιες πρακτικές για την σωστή τους πληροφόρηση των προσφύγων από το προσωπικό. Εκ των αποτελεσμάτων της έρευνας καταγράφεται ότι για το 9,52% των βιβλιοθηκών εφαρμοσμένη πρακτική είναι η ανάρτηση ανακοινώσεων σε γλώσσα κατανοητή για τους πρόσφυγες. Παράλληλα να σημειωθεί ότι δεν ακολουθούνται πρακτικές για την σωστή πληροφόρηση των προσφύγων αναφορικά με τις υπηρεσίες 16 βιβλιοθηκών της έρευνας (76,19%). (Γράφημα 44).

Γράφημα 44: Οι πρακτικές που ακολουθεί το προσωπικό για την σωστή πληροφόρηση των προσφύγων για τις υπηρεσίες της βιβλιοθήκης



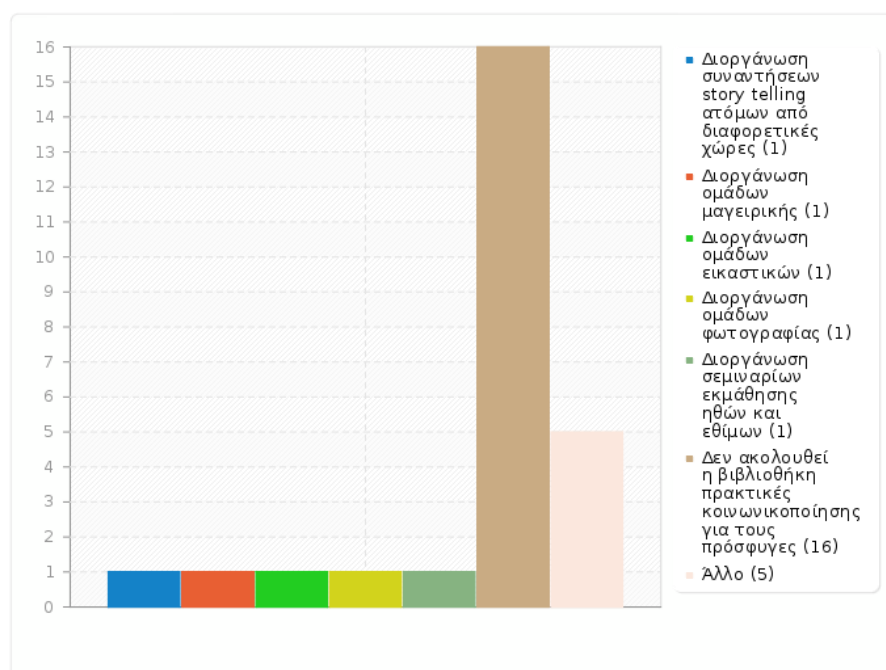
Σχετικά με τις υπηρεσίες που υιοθετούν οι βιβλιοθήκες της έρευνας για την ένταξη των προσφύγων στην τοπική κοινωνία σημειώθηκαν τα εκπαιδευτικά σεμινάρια (4,76%) και σειρά άλλων υπηρεσιών (19,05%) όπως είναι οι προβολές κινηματογραφικών ταινιών, τα εκπαιδευτικά προγράμματα για παιδιά και η προμήθεια υλικού και ο δανεισμός μέσω της κινητής βιβλιοθήκης. Σημειώθηκε επίσης ότι 16 βιβλιοθήκες δεν υιοθετούν υπηρεσίες για την ένταξη των προσφύγων στην τοπική κοινωνία (76,19%) (Γράφημα 45).

Γράφημα 45: Οι υπηρεσίες που υιοθετεί η βιβλιοθήκη για την ένταξη των προσφύγων στην τοπική κοινωνία



Συνεχίζοντας, αναφέρονται στο ερωτηματολόγιο οι πρακτικές κοινωνικοποίησης των προσφύγων οι οποίες ακολουθούνται από τις βιβλιοθήκες όπου εργάζονται οι συμμετέχοντες βιβλιοθηκονόμοι. Εκ των αποτελεσμάτων 1 βιβλιοθήκη ακολουθεί την την διοργάνωση συναντήσεων story telling ατόμων από διαφορετικές χώρες (4,76%), μία βιβλιοθήκη διοργανώνει ομάδες μαγειρικής (4,76%), μία βιβλιοθήκη διοργανώνει ομάδες εικαστικών (4,76%), μία βιβλιοθήκη διοργανώνει ομάδες φωτογραφίας (4,76%), μία βιβλιοθήκη διοργανώνει σεμινάρια εκμάθησης ηθών και εθίμων (4,76%) και 5 βιβλιοθήκες (23,81%) διοργανώνουν άλλες πρακτικές κοινωνικοποίησης των προσφύγων όπως είναι τα εκπαιδευτικά προγράμματα για την εκμάθηση της ιστορίας του νησιού, ή επισκέψεις με την κινητή βιβλιοθήκη στα σημεία συγκέντρωσης προσφύγων. Καταγράφεται επίσης ότι εκ των αποτελεσμάτων το 76,19% των βιβλιοθηκών δεν ακολουθούν πρακτικές κοινωνικοποίησης για τους πρόσφυγες. Στα πλαίσια αυτής της ερώτησης δόθηκε και η απάντηση από μία βιβλιοθήκη ότι στην περιοχή της δεν υπάρχουν πρόσφυγες αλλά οικονομικοί μετανάστες (Γράφημα 46).

Γράφημα 46: Πρακτικές κοινωνικοποίησης των προσφύγων ακολουθούνται από τη βιβλιοθήκη



Τέλος, χρειάζεται να σημειωθεί ότι στα πλαίσια αυτής της έρευνας δεν προηγήθηκαν, πριν τη διεξαγωγή της πιλοτικά ερωτηματολόγια σε διαφορετικό δείγμα, προκειμένου να διαπιστωθούν και να διορθωθούν τυχόν δυσνόητες ερωτήσεις (Αθανασίου, 2007). Στόχος της διαδικασίας που δεν πραγματοποιήθηκε, θα ήταν η εξασφάλιση της εγκυρότητας και της αξιοπιστίας της έρευνας. Αξιοπιστία και εγκυρότητα σημαίνει ότι τα αποτελέσματα είναι συνεπή και μπορούν να αναπαραχθούν σε βάθος χρόνου (Λοϊζος, 2006).

5: ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ

Τα τελευταία χρόνια η εισροή των προσφύγων από χώρες όλων των Ηπείρων έχει έντονη κινητικότητα στον ελληνικό χώρο. Όπως και στο εξωτερικό η ανάγκη δημιουργίας υπηρεσιών με στόχο την ενσωμάτωση αυτών των προσφύγων στην ελληνική κοινωνία χρήζει ιδιαίτερης σημαντικότητας. Μέσα από την αναζήτηση αντίστοιχων υπηρεσιών που εφαρμόζονται ήδη τα τελευταία χρόνια σε χώρες του εξωτερικού προσφέρεται το έδαφος για αντίστοιχη έρευνα των δεδομένων όπως υφίσταται στην Ελλάδα την δεδομένη χρονική στιγμή ιδιαίτερα λόγω των αυξανόμενων αναγκών στα πλαίσια του προσφυγικού κύματος προς της χώρα τα τελευταία έτη.

Ένας βασικός τομέας που δύναται να προσφέρει σειρά πολιτικών και καλών πρακτικών για την ένταξη των προαναφερθέντων προσφύγων στην τοπική κοινωνία είναι οι βιβλιοθήκες κάθε χώρας. Καταγράφοντας τις σημαντικότερες πρακτικές και πολιτικές που εφαρμόζονται ήδη από βιβλιοθήκες όλου του κόσμου ακολούθησε η μελέτη των αντίστοιχων πρακτικών από τις ελληνικές βιβλιοθήκες ώστε να καταγραφούν και ίσως να λειτουργήσουν ως προπομπός διαδικασιών που θα ακολουθήσουν και όσες βιβλιοθήκες δεν τις εφαρμόζουν.

Σύμφωνα με το θεωρητικό πλαίσιο της εργασίας στο εξωτερικό λειτουργούν σε βιβλιοθήκες ειδικά προγράμματα συνδυασμένα με νέες υπηρεσίες που φροντίζουν για την κοινωνική ένταξη των αποξενωμένων ομάδων εντός της κάθε χώρας. Αντίστοιχα εκ των αποτελεσμάτων της παρούσας έρευνας τα προγράμματα που προσφέρονται από τις βιβλιοθήκες είναι πολύ λίγα και ιδιαίτερα εφαρμόζονται από μικρό αριθμό βιβλιοθηκών. Προγράμματα όπως εκπαιδευτικά προγράμματα και σεμινάρια από τις βιβλιοθήκες για τους πρόσφυγες αναφέρονται να μην χρησιμοποιούνται σε γενικές γραμμές από τις ελληνικές βιβλιοθήκες με εξαίρεση μίας μόνο βιβλιοθήκης που προσφέρει σεμινάρια εκμάθησης της ελληνικής γλώσσας για πρόσφυγες. Η αρνητική τάση μη υιοθέτησης υπηρεσιών υιοθετούμενων από τις ελληνικές βιβλιοθήκες για την ένταξη των προσφύγων στην τοπική κοινωνία καταγράφεται έντονα.

Προσφέρονται σειρά υπηρεσιών που παρουσιάζουν ιδιαίτερη χρησιμότητα όταν αξιοποιούνται από βιβλιοθήκες του εξωτερικού όπως είναι οι προβολές κινηματογραφικών ταινιών, τα εκπαιδευτικά προγράμματα για παιδιά, καθώς επίσης και η προμήθεια υλικού και δανεισμού μέσω της κινητής βιβλιοθήκης. Σύμφωνα με

τα αποτελέσματα της έρευνας δεν ακολουθούνται αντίστοιχα προγράμματα από το μεγαλύτερο μέρος των συμμετεχουσών βιβλιοθηκών προς τους πρόσφυγες. Σημαντική είναι η προσφορά βιβλιοθήκης νησιώτικης περιοχής της Ελλάδας που εκπονεί εκπαιδευτικό πρόγραμμα για την εκμάθηση της ιστορίας του νησιού. Η προαγωγή της γνώσης της ελληνικής ιστορίας δύναται να καλλιεργήσει το πρόσφορο έδαφος για την καλύτερη δυνατή συνύπαρξη των ανθρώπων διαφορετικών εθνοτήτων.

Σημαντικά είναι έστω και τα ελάχιστα βήματα που έχουν γίνει σε σχέση με την προσφερόμενη δυνατότητα ένταξης των προσφύγων μέσα από δράσεις των βιβλιοθηκών συγκριτικά με τις βιβλιοθήκες του εξωτερικού. Εκ των αποτελεσμάτων περισσότερες από τις μισές βιβλιοθήκες προσφέρουν την δυνατότητα χορήγησης κάρτας μέλους και δανεισμού τεκμηρίων σε πρόσφυγες που θα απευθυνθούν σε αυτούς. Μελλοντικές κινήσεις για τον σκοπό της ένταξης των προσφύγων πρόκειται να γίνουν για μία τουλάχιστον εκ των συμμετεχουσών βιβλιοθηκών κατά το επόμενο έτος μέσω της χρήσης της κινητής βιβλιοθήκης.

Η πολιτική αποκατάστασης των προσφύγων σε κοινωνίες του εξωτερικού έχουν οδηγήσει σύμφωνα με τη βιβλιογραφία την παροχή υπηρεσιών πακέτων πολυμέσων όπως εκπαιδευτικά βιβλία, παιχνίδια εκμάθησης της τοπικής γλώσσας, πρόσβαση σε ηλεκτρονικά λεξικά μητρικής και τοπικής γλώσσας. Εκ των απαντήσεων του ερωτηματολογίου αρχικά καταγράφεται ιδιαίτερα μεγάλη έλλειψη σε αντίστοιχα τεκμήρια.

Γνωρίζουμε ότι δεν εξυπηρετούν όλες οι συμμετέχουσες βιβλιοθήκες στην έρευνα πρόσφυγες όμως εκ των όσων εξυπηρετούν καταγράφεται ότι ως πρακτική για την σωστή πληροφόρηση των προσφύγων από το προσωπικό αναρτούνται ανακοινώσεις σε γλώσσα κατανοητή για τους πρόσφυγες όμως το μεγαλύτερο ποσοστό των βιβλιοθηκών δεν ακολουθεί αντίστοιχες πρακτικές. Συγκεκριμένα άνω των μισών βιβλιοθηκών ποσοστιαία δεν εξυπηρετούν πρόσφυγες ως χώρος ανάγνωσης ενώ όσες χρησιμοποιούνται ως χώρος ανάγνωσης καλύπτουν συχνότερα αυτή την ανάγκη μία με δύο φορές την εβδομάδα. Αντίστοιχα ποσοστά καταγράφονται και για τον δανεισμό βιβλίων από τους πρόσφυγες όπως επίσης και για την συνηθέστερη συχνότητα χρήσης της βιβλιοθήκης από τους πρόσφυγες ως χώρος χρήσης Η/ για ανάγνωση ιστοσελίδων ειδησεογραφικού περιεχομένου τις μία με δύο φορές την εβδομάδα. Αναφορικά με τη χρήση του ηλεκτρονικού καταλόγου

ΟΡΑC τα ποσοστά μη συμμετοχής αυξάνονται ιδιαίτερα με ελάχιστους των προσφύγων να χρησιμοποιούν τον αντίστοιχο κατάλογο.

Η μία και μοναδική βιβλιοθήκη που ακολουθεί σειρά δραστηριοτήτων στα πλαίσια της ένταξης των προσφύγων διοργανώνει συναντήσεις story telling ατόμων από διαφορετικές χώρες, ομάδες μαγειρικής ή και εικαστικών, ομάδες φωτογραφίας ακόμη και σεμινάρια εκμάθησης ηθών και εθίμων. Η προσφορά των παραπάνω δραστηριοτήτων δύναται να συνεισφέρει έντονα στην ένταξη των προσφύγων όμως με συμμετοχή και ελλήνων στα αντίστοιχα προγράμματα αναδύεται η συνεργατικότητα μεταξύ των ανθρώπων που ήρθαν ως πρόσφυγες στη χώρας μας και με τους Έλληνες όπως επίσης δύναται να μειωθούν τα επίπεδα ρατσισμού και αντιδράσεων έναντι σε αυτούς τους πρόσφυγες.

Οι συλλογές τεκμηρίων των ερωτώμενων βιβλιοθηκών παρουσιάζουν χαμηλό περιεχόμενο σε άλλης γλώσσας τεκμήρια. Εκτός της Αγγλικής, της Γερμανικής, της Γαλλικής και λιγότερο της Ρωσικής γλώσσας, οι συλλογές τεκμηρίων σε άλλες γλώσσες παρουσιάζουν ελλείψεις. Αντίστοιχα ισχύουν ελλείψεις και στα είδη των τεκμηρίων παρουσιάζοντας εκ των αποτελεσμάτων ελάχιστες καταγραφές που αναφέρονται σε άλλα τεκμήρια άλλων γλωσσών πέραν της ελληνικής (περιοδικά, e-book, εφημερίδες, e-journals και ηλεκτρονικές βάσεις). Έτσι καταλήγει το συμπέρασμα της έρευνας ότι οι βιβλιοθήκες που συμμετείχαν καταγράφουν μεγάλη ανεπάρκεια σε επιπλέον της ελληνικής τεκμήρια που βασίζεται σύμφωνα με την άποψη των περισσότερων βιβλιοθηκονόμων της έρευνας αρχικά στην έλλειψη χρηματοδότησης των βιβλιοθηκών, στην έλλειψη του απαραίτητου προσωπικού που θα διατίθετο εν ώρα εργασίας να αφοσιωθεί στην εύρεση αντίστοιχων τεκμηρίων αλλά και στο γεγονός ότι μέχρι στιγμής δεν υπάρχουν πρόσφυγες που δήλωσαν ενδιαφέρον στην χρήση της εκάστοτε βιβλιοθήκης.

Μεγάλη έλλειψη παρουσιάζουν και οι συλλογές λεξικών ή βιβλίων μάθησης της ελληνικής γλώσσας από τους πρόσφυγες. Το γεγονός όμως αυτό δεν θεωρείται ως προβληματική μερικών εκ των βιβλιοθηκών διότι δηλώνεται ότι δεν έχει προκύψει η ανάγκη ακόμη για κάτι ανάλογο. Επίσης η έλλειψη χρηματοδότησης ή προσωπικού για αυτές τις ανάγκες καταγράφεται από πληθώρα βιβλιοθηκών.

Η επάρκεια ανανεωμένων σχολικών βοηθημάτων και των συνολικών συλλογών των βιβλιοθηκών είναι καίρια πρακτική βιβλιοθηκών του εξωτερικού με ετήσιες ανανεώσεις προσφέροντας στα παιδιά των προσφύγων να χρησιμοποιούν σχολικά βοηθήματα στη μητρική τους γλώσσα και να ενσωματώνονται με ταχύτερο

τρόπο μαθαίνοντας και την ελληνική. Πέραν των δύο βιβλιοθηκών που προσφέρουν επάρκεια ανανεωμένων σχολικών βοηθημάτων για τα παιδιά προσφύγων στη μητρική τους γλώσσα οι υπόλοιπες βιβλιοθήκες παρουσιάζουν ελλείψεις. Η έλλειψη χρηματοδότησης, προσωπικού και συχνών επισκέψεων των προσφύγων στις εν λόγω βιβλιοθήκες του οδηγούν στην προαναφερόμενη ανεπάρκεια.

Σειρά ελλείψεων παρουσιάζονται γενικότερα και στον εξοπλισμό που διατίθεται από τις ελληνικές βιβλιοθήκες της έρευνας. Πέραν την ύπαρξης Η/Υ καταγράφονται σημαντικές ελλείψεις σε άλλο εξοπλισμό ακόμη και σε fax, σε scanner και σε φωτοτυπικό μηχάνημα. Παρόλα αυτά μία εκ των βιβλιοθηκών διαθέτει όλα τα παραπάνω όπως επίσης και εξτρά ηλεκτρονικό αναγνώστη. Σημαντικό να τονιστεί ότι όσες βιβλιοθήκες φέρουν στη διάθεσή των προσφύγων που εξυπηρετούν σειρά εξοπλισμού, ιδιαίτερα τονίζεται ότι ο εξοπλισμός προσφέρεται για χρήση εντός του χώρου.

Είναι έντονο το φαινόμενο ότι δεν κατεγράφησαν πολλές εκ των απλών και οικονομικών πρακτικών για την ευκολότερη πρόσβαση των προσφύγων εντός της βιβλιοθήκης ασχέτως εάν την χρησιμοποιούν ήδη πρόσφυγες ή όχι. Επί παραδείγματι δύο μόνο εκ των 21 βιβλιοθηκών χρησιμοποιούν εικόνες αντί για γράμματα σε καίρια σημεία εντός της βιβλιοθήκης έτσι ώστε στην πιθανή χρήση από πρόσφυγα που δεν γνωρίζει την ελληνική γλώσσα θα μπορέσει αρχικά να κατευθυνθεί εκεί που επιθυμεί μέσω των εικόνων. Αντίστοιχα δεν καταγράφονται αντίστοιχες ή άλλου είδους πρακτικές να έχουν ακολουθηθεί για την ευκολότερη πρόσβαση των προσφύγων στην βιβλιοθήκη.

Τα παραπάνω συμπεράσματα οδηγούν στην κατανόηση του προβλήματος που επικρατεί στις ελληνικές βιβλιοθήκες. Το πρόβλημα έγκειται στις περισσότερες εκ των βιβλιοθηκών δεν πηγαίνουν πρόσφυγες για να εξυπηρετηθούν. Αυτό σημαίνει ότι λειτουργεί ένας φαύλος κύκλος. Η βιβλιοθήκη δεν εφαρμόζει πολιτική και πρακτικές επίτευξης της κοινωνικής ένταξης των εθνοτικών και γλωσσικών μειονοτήτων που κατακλύζουν τον ελλαδικό χώρο. Επίσης δεν ακολουθείται κάποια εκστρατεία μάρκετινγκ για την καταγραφή ενδιαφέροντος από τις βιβλιοθήκες προς τις αντίστοιχες ομάδες προσφύγων ώστε να υπάρξει ενδιαφέρον και να ξεκινήσουν να πηγαίνουν στις βιβλιοθήκες. Ο πρόσφυγας δεν γνωρίζει ότι μπορεί να εξυπηρετηθεί από ελληνική βιβλιοθήκη αναφορικά με την ένταξή του στο ελληνικό κράτος και η βιβλιοθήκη δεν ξεκινά την εφαρμογή κάποιας πολιτικής διότι οι πρόσφυγες δεν έχουν παρουσιάσει ενδιαφέρον για κάτι ανάλογο. Παράλληλα, στην περίπτωση των

προσαρμογών εντός του χώρου της βιβλιοθήκης που δεν καταγράφεται για τις περισσότερες των βιβλιοθηκών της έρευνας κατανοούμε την έννοια του φαύλου κύκλου κατά τον οποίο ο πρόσφυγας που πιθανά θα επιθυμήσει να επισκεφτεί μία βιβλιοθήκη δεν θα του προσφέρεται η δυνατότητα να το επιχειρήσει λόγω των προαναφερθέντων δυσκολιών.

Η δυνατότητα προσέλευσης των προσφύγων σε μία βιβλιοθήκη με σκοπό την ένταξη αυτού στο περιβάλλον της Ελληνικής κοινότητας δύναται να ξεκινήσει και μέσω πληροφοριών που θα αναζητήσει το ενδιαφερόμενο άτομο ηλεκτρονικά. Για αυτό το σκοπό επιχειρήσεις, οργανισμοί και σύλλογοι φέρουν προσωπική ιστοσελίδα σε όλο τον κόσμο σε διάφορες γλώσσες πέραν της τοπικής. Μέσω της έρευνας παρουσιάστηκε και σε αυτό το επίπεδο ανεπάρκεια των ελληνικών βιβλιοθηκών που συμμετείχαν διότι καταγράφεται ελάχιστα η διαθεσιμότητα ενημερωμένης ιστοσελίδας για τον τρόπο χρήσης της βιβλιοθήκης σε άλλες γλώσσες πέραν της ελληνικής. Η κατάσταση οδηγεί τον αναγνώστη και πάλι στον φαύλο κύκλο όπου η βιβλιοθήκη δεν προσφέρει το έδαφος να την πλησιάσουν οι πρόσφυγες ώστε να εξυπηρετηθούν από τις υπηρεσίες της ενώ αντίστοιχα οι πρόσφυγες δεν βρίσκουν ένα νέο τεχνολογικά τρόπο επικοινωνίας και ενημέρωσης με αυτές τις βιβλιοθήκες. Ακόμη και η Αγγλική γλώσσα χρησιμοποιείται ως δυνατότητα ενημερωμένης ιστοσελίδας μόνο από 4 βιβλιοθήκες εκ των 21. Για τα παραπάνω στοιχεία οι απόψεις των βιβλιοθηκονόμων έγκειται στο ότι κυρίως παρουσιάζεται έλλειψη χρηματοδότησης και προσωπικού. Παράλληλα όμως, καταγράφονται και βιβλιοθήκες που δεν έχουν καν ιστοσελίδα γεγονός που καθιστά ακόμη δυσκολότερο το έργο της εν λόγω βιβλιοθήκης ως προς την εφαρμογή πρακτικών ένταξης προσφύγων στην τοπική κοινωνία.

Οι μεγαλύτερες ελλείψεις έχουν καταγραφεί στην επάρκεια των τεκμηρίων αλλά και στις εφαρμοσμένες πρακτικές που ακολουθούν οι βιβλιοθήκες της έρευνας. Με κυριότερο λόγο την έλλειψη χρηματοδότησης και προσωπικού. Παράλληλα, καταγράφεται σχετική άρνηση αντιμετώπισης του φαινομένου από τις βιβλιοθήκες λόγω του ότι δεν τις επισκέπτονται πρόσφυγες. Προτείνεται για την αντιμετώπιση των δυσκολιών που αντιμετωπίζουν οι πρόσφυγες στην Ελλάδα να αποσταλούν ενημερωτικές της καταστάσεως ελλείψεων επιστολές σε πρεσβείες και προξενεία που εδρεύουν στην Ελλάδα ώστε να προαχθεί μία σειρά πρακτικών και πολιτικών με την βοήθεια αυτών, να εμπλουτιστούν οι συλλογές με δωρεές από άλλες χώρες, να ανανεωθούν τα τεκμήρια και να ακολουθηθούν σειρά προγραμμάτων σε συνδυασμό

με τις νέες υπηρεσίες που θα ήθελαν οι βιβλιοθήκες να υποστηρίξουν αλλά δεν έχουν την δυνατότητα να το πράξουν. Άλλωστε, αρχικά οργανώνεται μία κατάσταση και έπειτα δύναται να προσφερθεί σε όποιον την έχει ανάγκη.

Βιβλιογραφία

- Αθανασίου, Λ. (2007). *Μέθοδοι και τεχνικές έρευνας στις επιστήμες της αγωγής – Ποσοτικές και ποιοτικές προσεγγίσεις*. Αθήνα: Εφύρα.
- Αμίτσης, Γ. και Λαζαρίδη, Γ. (2001) *Νομικές και κοινωνικοπολιτικές διαστάσεις της μετανάστευσης στην Ελλάδα*. 1η. Αθήνα: Παπαζήση
- Ανών. (1997) *Εισαγωγή στη Βιβλιοθηκονομία και την Επιστήμη της Πληροφορίας*. 17–52
- Δημητρόπουλος Ευστ. (2004). *Εισαγωγή στη μεθοδολογία της επιστημονικής έρευνας. Προς ένα συστημικό δυναμικό μοντέλο μεθοδολογίας επιστημονικής έρευνας*. Αθήνα: Έλλην
- Ζαφειρίου, Γ., (2003), *Μέθοδοι έρευνας στη Βιβλιοθηκονομία . Διδακτικές σημειώσεις*, Σίνδος , Α.Τ.Ε.Ι. Θεσσαλονίκης.
- Ζαφειρόπουλος Κ. (2015). *Πως γίνεται μία επιστημονική εργασία*; Αθήνα: Κριτική
- Ζέρβα, Γ. και Γαϊτάνου, Π. (2013) ‘Πολυπολιτισμικότητα, μετανάστες και βιβλιοθήκες: η ελληνική πραγματικότητα’. στο *Πτυχές της κοινωνικής προσφοράς των βιβλιοθηκών* [online] held 2013. 136–142. available from <<https://lekythos.library.ucy.ac.cy/handle/10797/13364>> [29 Ιανουάριος 2017]
- Καραμαγκάλης, Γ. (2016) *Το Προσφυγικό Πρόβλημα Το 2015* [online] available from <<http://www.dianeosis.org/2016/02/to-profil-twn-prosfygikwn-rown-pros-tin-ellada-to-2015/>> [1 Φεβρουάριος 2017]
- Κεφαληναίου, Ε. (1992) ‘Η επεκταση των λειτουργιών της δημόσιας βιβλιοθήκης της Σκανδιναβικές κοινωνίες’. *Βιβλιοθήκες και Πληροφόρησης* [online] (8), 34–37. available from <<http://lekythos.library.ucy.ac.cy/bitstream/handle/10797/12801/8teuxos012.pdf?sequence=1&isAllowed=y>>
- Κυριαζή Ν., (2002). *Η Κοινωνιολογική Έρευνα», Κριτική Επισκόπηση των μεθόδων και των τεχνικών*, Αθήνα: Ελληνικά Γράμματα
- Κυριαζή, Ν. (2011) *Η Κοινωνιολογική Έρευνα. Κριτική επισκόπηση των μεθόδων και των τεχνικών*. Πεδίο, Αθήνα.

- Λαμπριανίδης, Λ. και Λυμπεράκη, Α. (2001) *Αλβανοί Μετανάστες στη Θεσσαλονίκη: Διαδρομές Ενημερίας και Παραδρομές Δημόσιας εικόνας*. 1η. Θεσσαλονίκη: Παρατηρητής
- Μέλλου, Δ. (2007) ‘Οι Υπηρεσίες της Δημοτικής Βιβλιοθήκης Χαϊδαρίου σε άτομα με ψυχικές ασθένειες και σε μετανάστες, σε συνεργασία με το ‘Καλειδοσκόπιο’’. *Άρθρα* [online] available from <<https://lekythos.library.ucy.ac.cy/handle/10797/12720>> [28 Ιανουάριος 2017]
- Νοτοπούλου, Κ. (2016) *Μεταναστευτική Κρίση στην ΕΕ: πολιτικές διαχείρισης του προσφυγικού κύματος, καταλύτης για τη φυσιολογία της Ευρώπης, σήμερα* [online] Πναεπιστήμιο Μακεδονίας. available from <<https://dspace.lib.uom.gr/handle/2159/19621>> [1 Φεβρουάριος 2017]
- Παρασκευόπουλος, Ι. Ν. (1993) *Μεθοδολογία Επιστημονικής Έρευνας*. Αθήνα
- Πλουμάκη, Μ. (2010) *Ανήλικοι πρόσφυγες στην Ελλάδα. Η περίπτωση του κέντρου φιλοξενίας ανηλίκων προσφύγων του Εθνικού Ιδρύματος Νεότητας στα Ανόγεια Κρήτης*. ΤΕΙ Κρήτης
- Ρόντος, Κ. & Παπάνης, Ε. (2007) *Οι τεχνικές του καλού ερωτηματολογίου*. Αθήνα: Σιδέρη
- Το Βήμα (2015) *3ο Future Library Unconference* [online] available from <<http://www.tovima.gr/culture/article/?aid=757420>> [19 Φεβρουάριος 2017]
- Τσοντάκη, Ε. και Ισάρης, Λ. (2008) *Η κοινωνική ένταξη των μεταναστών στην πόλη του Ηρακλείου*. [online] ΤΕΙ Κρήτης. available from <<https://apothesis.lib.teicrete.gr/handle/11713/1255>> [29 Ιανουάριος 2017]
- Χωρέμη, Ρ. (2009) ‘Η Δημοτική Βιβλιοθήκη ως χώρος υποδοχής μεταναστών’. στο *1ο Πανελλήνιο Συνέδριο δημοτικών βιβλιοθηκών - Η δυναμική και οι προοπτικές των Δημοτικών Βιβλιοθηκών στην Ελλάδα*. held 2009 at Αθήνα. Ένωση Ελλήνων Βιβλιοθηκονόμων και Επιστημόνων Πληροφόρησης, 187–198
- Χωρέμη, Ρ. (2002) ‘Οι βιβλιοθήκες συναντούν την κοινότητα: ο ρόλος των λαϊκών βιβλιοθηκών στην ανάπτυξη της κοινότητας και της παιδείας των πολιτών’. *Άρθρα* [online] (15), 35–45. available from

- <<https://lekythos.library.ucy.ac.cy/handle/10797/12316>> [29 Ιανουάριος 2017]
- Barckow, A. (2016) 'With open arms – The library service run by the Bücherhallen Hamburg for refugees'. στο *IFLA WLIC 2016 – Columbus, OH – Connections. Collaboration. Community* [online] held 2016 at Germany. 1–8. available from <<http://library.ifla.org/1437/1/103-barckow-en.pdf>>
- Business Dictionary (2017) *Business Dictionary* [online] available from <<http://www.businessdictionary.com/definition/best-practice.html>> [28 Ιανουάριος 2017]
- Dali, K. (2004) 'Reading by Russian-speaking immigrants in Toronto: use of public libraries, bookstores, and home book collections'. *The International Information & Library Review* 36 (4), 341–366
- Dube, L., Enz, C., Renaghan, L., και Siguaw, J. (1999) 'Best practices in the U.S. lodging industry: Overview, methods, and champions'. *The Cornell Hotel and Restaurant Administration Quarterly* [online] 40 (4), 14–27. available from <<http://linkinghub.elsevier.com/retrieve/pii/S0010880499800421>> [28 Ιανουάριος 2017]
- Fisher, K.E., Durrance, J.C., και Hinton, M.B. (2004) 'Information grounds and the use of need-based services by immigrants in Queens, New York: A context-based, outcome evaluation approach'. *Journal of the American Society for Information Science and Technology* [online] 55 (8), 754–766. available from <<http://doi.wiley.com/10.1002/asi.20019>> [29 Ιανουάριος 2017]
- Future Library (2017) *Future Library* [online] available from <<http://www.futurelibrary.gr/about-us/>> [19 Φεβρουάριος 2017]
- Ifla (1994) *IFLA UNESCO Public Library Manifesto 1994 - Greek translation*. 1–4
- Javeau Cl. (2000). Η έρευνα με ερωτηματολόγιο. το εγχειρίδιο του καλού ερευνητή. Αθήνα: Τυπωθήτω/ Δαρδανός
- Johnston, J. (2016) 'The use of conversation-based programming in public libraries to support integration in increasingly multiethnic societies'. *Journal of Librarianship and Information Science* [online] 1 (11), 1–11. available from <<http://lis.sagepub.com/content/early/2016/02/19/0961000616631613.abstract>>

> [29 Ιανουάριος 2017]

Kerzner, H. (2004) *Advanced project management: Best practices on implementation* [online] 2η. Hoboken, New Jersey: Jogn Wiley & Sons. available from
<<https://www.google.com/books?hl=el&lr=&id=z4SlKsi4E4QC&oi=fnd&pg=PR15&dq=best+practices+is+defined&ots=RETEpxvCy1&sig=cw0yYXTyvMMWoB7yVjI3zS6pkbQ>> [30 Ιανουάριος 2017]

Khan, A. (2003) ‘Κοινωνική ένταξη : Η άποψη των βιβλιοθηκών’. στο *Οι βιβλιοθήκες στην υπηρεσία του πολίτη* [online] held 2003 at Αθήνα. Goethe Αθηνών, 1–5. available from
<<http://lekythos.library.ucy.ac.cy/bitstream/handle/10797/11503/pol003.pdf?sequence=1&isAllowed=y>>

Kreitz, P. (2008) ‘Best practices for managing organizational diversity’. *The Journal of Academic Librarianship* [online] 34 (2), 101–120. available from
<<http://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S009913330700242X>> [30 Ιανουάριος 2017]

Likert R. (1932). A Technique for the Measurement of Attitudes. *Archives of Psychology* 140: 1-55

O’Dell, C., Grayson, C., και Essaides, N. (1998) *If only we knew what we know: The transfer of internal knowledge and best practice* [online] New York: The Free Press. available from
<<https://www.google.com/books?hl=el&lr=&id=KTaVQdUfMIoC&oi=fnd&pg=PR9&ots=66UTlfLjXU&sig=MAxKc6T3ezjHaCEKMKLcDVaNWUDU>>
[28 Ιανουάριος 2017]

Schmidt, A.-M. (2007) ‘Δημόσιες βιβλιοθήκες – Πύλες ενσωμάτωσης: προγράμματα, πολιτικές και δράσεις στη Δανία’. στο *Οι Βιβλιοθήκες - Σταυροδρόμι Πολιτισμών: υπηρεσίες για Διαφορετικές Ομάδες*. held 2007. Οργανωτική Επιτροπή Ενίσχυσης Βιβλιοθηκών, 1–8

SlideShare.com (2016) *SlideShare.com:Libraries Helping Refugees_Future Library Greece* [online] available from
<<http://www.slideshare.net/DespinaGerasimidou/libraries-helping-refugeesfuture-library-greece>> [19 Φεβρουάριος 2017]

Toronto Public Library (2017) *Toronto Public Library* [online] available from
<<http://www.torontopubliclibrary.ca/>> [13 Φεβρουάριος 2017]

Ulvik, S. (2010) 'Why should the library collect immigrants' memories?' *New Library World* [online] 111 (3/4), 154–160. available from
<<http://www.emeraldinsight.com/doi/10.1108/03074801011027655>> [29 Ιανουάριος 2017]

Ερωτηματολόγιο

A. Δείγμα

1. Φύλο

Άνδρας ☐

Γυναίκα ☐

2. Ηλικία

22-25 ☐

26-30 ☐

31-35 ☐

36-40 ☐

>40 ☐

3. Πόσα χρόνια εργάζεστε στη βιβλιοθήκη;

0-3 ☐

4-10 ☐

11-20 ☐

>21 ☐

4. Σε ποιο τμήμα της βιβλιοθήκης απασχολείστε;

Διοίκηση/ Γραμματεία ☐

Τμήμα Δανεισμού, Δια-δανεισμού

& Κρατήσεων..... ☐

Τμήμα Εξυπηρέτησης ☐

Τμήμα Τεχνικής Υποστήριξης/IT ☐

Τμήμα Ανάπτυξης Συλλογής ☐

Τμήμα Οικονομικής Διαχείρισης ☐

Τμήμα Βιβλιογραφικής Επεξεργασίας..... ☐

Τμήμα Προσκτήσεων..... ☐

Άλλο..... ☐

5. Παρακαλώ σημειώστε το επίπεδο γνώσεών σας σε κάθε μία από τις παρακάτω ξένες γλώσσες

	Καθόλου	Καλά	Μέτρια	Πολύ καλά	Άριστα
Αγγλικά	☐	☐	☐	☐	☐
Αλβανικά.....	☐	☐	☐	☐	☐
Αραβικά	☐	☐	☐	☐	☐
Βουλγάρικα	☐	☐	☐	☐	☐
Γερμανικά	☐	☐	☐	☐	☐
Γαλλικά	☐	☐	☐	☐	☐
Ιταλικά	☐	☐	☐	☐	☐
Ρουμάνικα	☐	☐	☐	☐	☐
Ρώσικα	☐	☐	☐	☐	☐
Φαρσί	☐	☐	☐	☐	☐
Άλλη.....	☐	☐	☐	☐	☐

Β. Χρήση Πηγών

6.

Δήλωση	Την επισκέπτονται καθημερινά	1 – 2 φορές/ εβδομάδα	1 – 2 φορές/ μήνα	1 – 2 φορές/ τρίμηνο	Δεν την επισκέπτονται	Δεν ξέρω/δεν απαντώ
Πόσο συχνά χρησιμοποιούν οι πρόσφυγες τη βιβλιοθήκη σας ως χώρο ανάγνωσης;						
Πόσο συχνά δανείζονται βιβλία από τη βιβλιοθήκη σας οι πρόσφυγες;						
Πόσο συχνά χρησιμοποιούν οι πρόσφυγες Η/Υ για ανάγνωση ιστοσελίδων ειδησεογραφικού περιεχομένου στη βιβλιοθήκη σας;						
Πόσο συχνά χρησιμοποιούν οι πρόσφυγες την αυτόματη μετάφραση (google translate) στη βιβλιοθήκη σας;						
Πόσο συχνά οι πρόσφυγες χρησιμοποιούν τον ηλεκτρονικό κατάλογο OPAC στη						

βιβλιοθήκη σας;						
-----------------	--	--	--	--	--	--

7. Διατίθεται ενημερωμένη ιστοσελίδα για τον τρόπο χρήσης της βιβλιοθήκης σε άλλες γλώσσες πέραν της ελληνικής;

7.1. Εάν ΝΑΙ παρακαλώ σημειώσατε τις επιπλέον γλώσσες

- | | |
|-------------|--------------------------|
| -Αγγλικά | ☐ |
| -Αλβανικά | ☐ |
| -Αραβικά | ☐ |
| -Βουλγάρικα | ☐ |
| -Γαλλικά | ☐ |
| -Γερμανικά | ☐ |
| -Ιταλικά | ☐ |
| -Ρώσικα | ☐ |
| -Ρουμάνικα | ☐ |
| -Φαρσί | ☐ |
| -Άλλη | ☐ |

7.2 Αν ΟΧΙ, ποιοι είναι οι λόγοι που η βιβλιοθήκη σας δεν προσφέρει ενημερωμένη ιστοσελίδα για τον τρόπο χρήσης της βιβλιοθήκης σε άλλες γλώσσες πέραν της ελληνικής;

- | | |
|------------------------------------|--------------------------|
| -Έλλειψη χρηματοδότησης | ☐ |
| -Έλλειψη χρόνου | ☐ |
| - Έλλειψη προσωπικού | ☐ |
| - Δεν έχει προκύψει η ανάγκη ακόμα | ☐ |
| -Άλλο | ☐ |

Γ. Συλλογή Βιβλιοθήκης

8.Η Συλλογή σας περιλαμβάνει τεκμήρια σε γλώσσα πέρα της ελληνικής;

8.1 Εάν ΝΑΙ παρακαλώ σημειώσατε τις επιπλέον γλώσσες στις οποίες υπάρχουν τεκμήρια

- Αγγλικά ☐
- Αλβανικά ☐
- Αραβικά ☐
- Βουλγάρικα ☐
- Γαλλικά ☐
- Γερμανικά ☐
- Ιταλικά ☐
- Ρώσικα ☐
- Ρουμάνικα ☐
- Φαρσί ☐
- Άλλη ☐

8.2 Τι είδους τεκμήρια της συλλογής σας διατίθενται σε άλλες γλώσσες πέρα της ελληνικής;

- Βιβλία ☐
- Περιοδικά ☐
- E-book ☐
- E-journal ☐
- Εφημερίδες ☐
- Ηλεκτρονικές βάσεις ☐
- Άλλο ☐

8.3.Θεωρείτε ότι καλύπτονται επαρκώς οι πληροφοριακές ανάγκες των προσφύγων;

ΝΑΙ ΟΧΙ

8.3.1 Εάν ΟΧΙ παρακαλώ σημειώσατε τους λόγους για τους οποίους οι συλλογές σας δεν είναι επαρκείς

- Έλλειψη χρηματοδότησης ☐
- Έλλειψη χρόνου ☐

- Έλλειψη προσωπικού ☐
- Άλλο ☐

8.4. Διαθέτει η βιβλιοθήκη επαρκή συλλογή λεξικών ή βιβλίων μάθησης της ελληνικής γλώσσας από τους πρόσφυγες; ΝΑΙ ΟΧΙ

8.4.1 Εάν ΟΧΙ παρακαλώ σημειώσατε για ποιους λόγους δεν έχει επαρκή συλλογή λεξικών ή βιβλίων μάθησης

- Έλλειψη χρηματοδότησης ☐
- Έλλειψη χρόνου ☐
- Έλλειψη προσωπικού ☐
- Δεν έχει προκύψει η ανάγκη ακόμα ☐
- Άλλο ☐

8.5. Προσφέρονται επαρκή ανανεωμένα σχολικά βοηθήματα για τα παιδιά προσφύγων στη μητρική τους γλώσσα; ΝΑΙ ΟΧΙ

8.5.1 Εάν ΟΧΙ παρακαλώ σημειώσατε τους λόγους για τους οποίους δεν προσφέρονται επαρκεί

- Έλλειψη χρηματοδότησης ☐
- Έλλειψη χρόνου ☐
- Έλλειψη προσωπικού ☐
- Δεν έχει προκύψει η ανάγκη ακόμα ☐
- Άλλο ☐

Δ. Εξοπλισμός Βιβλιοθήκης

9. Ποιον από τον παρακάτω εξοπλισμό διαθέτει η βιβλιοθήκη σας;

- Η/Υ ☐
- Tablets ☐
- Κάμερες ☐
- Μικρόφωνα ☐

- Fax ☐
- Scanner ☐
- Φωτοτυπικό μηχάνημα ☐
- Ραδιόφωνο ☐
- Game console ☐

9.1. Παρακαλώ προσδιορίστε για τον παρακάτω εξοπλισμό τον τρόπο χρήσης

Εξοπλισμός	Χρήση στην βιβλιοθήκη	Δανεισμός	Δεν διαθέτει
H/Y			
Tablets			
Κάμερες			
Μικρόφωνα			
Fax			
Scanner			
Φωτοτυπικό μηχάνημα			
Ραδιόφωνο			
Game console			

Ε. Σηματοδότηση στο χώρο της βιβλιοθήκης

10. Ποιες από τις παρακάτω προσαρμογές πραγματοποιήσατε στο χώρο της βιβλιοθήκης σας για την ευκολότερη πρόσβαση των προσφύγων;

- Σήμανση του χώρου (π.χ. με εικόνες αντί για γράμματα) ☐
- Διάταξη τραπεζιών ☐
- Διάταξη καρεκλών ☐
- Περισσότερες ανακοινώσεις σε άλλες γλώσσες ☐
- Αφίσες με οδηγίες ☐
- Δεν πραγματοποιήθηκε καμία αλλαγή ☐
- Άλλο ☐

Στ. Υπηρεσίες

11. Ποιες από τις παρακάτω υπηρεσίες προσφέρει η βιβλιοθήκη σας στους πρόσφυγες;

- Κάρτα μέλους
- Δανεισμός
- Πρόσβαση σε ηλεκτρονικές πηγές
- Άλλο

12.Τι είδους σεμινάρια/εκπαιδευτικά προγράμματα προσφέρει η βιβλιοθήκη σας στους πρόσφυγες;

Παρακαλώ σημειώστε από τα παρακάτω:

- Σεμινάριο καθοδήγησης για ανεύρεση στέγης ☐
- Σεμινάριο καθοδήγησης για ανεύρεση εργασίας ☐
- Σεμινάριο εκμάθησης της ελληνικής γλώσσας ☐
- Σεμινάριο εκμάθησης χρήσης πολυμέσων ☐
- Εκπαιδευτικά προγράμματα αναφορικά με προτάσεις για την καθημερινότητα των προσφύγων ☐
- Δεν προσφέρονται εκπαιδευτικά προγράμματα από την βιβλιοθήκη για τους πρόσφυγες ☐
- Άλλο ☐

13. Ποιες πρακτικές ακολουθεί το προσωπικό για την σωστή πληροφόρηση των προσφύγων για τις υπηρεσίες της βιβλιοθήκης σας;

Παρακαλώ σημειώστε από τα παρακάτω:

- Έκδοση φυλλαδίων σε γλώσσα κατανοητή για τους πρόσφυγες ☐
- Καθημερινή ενημέρωση από την ιστοσελίδα της βιβλιοθήκης σας ☐
- Ανάρτηση ανακοινώσεων σε γλώσσα κατανοητή για τους πρόσφυγες ☐
- Άλλες πρακτικές ☐
- Δεν ακολουθούνται πρακτικές για την σωστή πληροφόρηση των προσφύγων αναφορικά με τις υπηρεσίες της βιβλιοθήκης ☐
- Άλλο ☐

14.Ποιες υπηρεσίες υιοθετεί η βιβλιοθήκη σας για την ένταξη των προσφύγων στην τοπική κοινωνία;

Παρακαλώ σημειώστε από τα παρακάτω:

- Εκπαιδευτικά σεμινάρια ☐
- Δίγλωσσες ομιλίες ☐
- Δίγλωσσα καλλιτεχνικά δρώμενα ☐

- Λειτουργία χρηματοδοτούμενου προγράμματος ένταξης ☐
- Δεν υιοθετούνται υπηρεσίες για την ένταξη των προσφύγων στην τοπική κοινωνία από την βιβλιοθήκη ☐
- Άλλο ☐

15. Ποιες από τις παρακάτω πρακτικές κοινωνικοποίησης των προσφύγων ακολουθούνται από τη βιβλιοθήκη σας;

Παρακαλώ σημειώστε από τα παρακάτω:

- Διοργάνωση συναντήσεων story telling ατόμων από διαφορετικές χώρες ☐
- Διοργάνωση ομάδων μαγειρικής ☐
- Διοργάνωση ομάδων εικαστικών ☐
- Διοργάνωση ομάδων φωτογραφίας ☐
- Διοργάνωση σεμιναρίων εκμάθησης ηθών και εθίμων ☐
- Δεν ακολουθεί η βιβλιοθήκη πρακτικές κοινωνικοποίησης για τους πρόσφυγες ☐
- Άλλο ☐

Ευχαριστούμε για το χρόνο που διαθέσατε!